

**ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA NTC 6001 EN CADA UNO DE LOS PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S.**

ANGIE LIZETH REBOLLEDO GÓMEZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
SANTIAGO DE CALI
2012**

**ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA NTC 6001 EN CADA UNO DE LOS PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S.**

ANGIE LIZETH REBOLLEDO GÓMEZ

Proyecto de Grado para optar el título de Administrador de Empresas.

**Director
MARÍA ELIZABETH RAMÍREZ
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
SANTIAGO DE CALI
2012**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administradora de Empresas

LAURA VICTORIA RUBIO

Jurado

ADELA JAQUE

Jurado

Santiago de Cali, 11 de Marzo de 2013

A Dios por darme fortaleza, por iluminarme el camino y estar siempre conmigo, a mis padres Ulises Enrique Rebolledo Sánchez y Alba Lucía Gómez Calle, quienes me infundieron la ética, valores y el rigor que guían mi transitar por la vida. Por su constante y dedicada ayuda, por los acertados consejos brindados para mejorar cada día. A mis hermanos Jason Andrés y Sebastián Rebolledo Gómez, por estar siempre a mi lado. A mis abuelos Luis Ancizar Gómez Ramírez y María Nelly Calle de Gómez por ser una ayuda excepcional en mi crianza y en mis primeras letras. A mi novio, Jhoan Felipe Angulo quien ha sido una parte fundamental en mi vida, por su comprensión durante el tiempo que le dediqué a este trabajo de Tesis. A mi cuñada, Gina Marcela Ospina García, por su cariño y aprecio, por valorarme, por sus conversaciones y compañía.

AGRADECIMIENTOS

Al Ing. Jorge Enrique Peña, al Dr., Juan David Peña, a la Dra. Ángela María Morales y a la Dra. Luz Elena Viedman de la empresa Abka Colombia S.A. por el apoyo brindado, por darme la oportunidad de aprender, crecer profesionalmente, por su asesoramiento y estímulo para seguir creciendo intelectualmente.

A la Ing. María Elizabeth Ramírez por su persistente guía, su permanente colaboración, paciencia y respaldo durante la realización de este proyecto.

A todos quienes, de una u otra manera, me han acompañado en esta larga jornada. A todos y todas ustedes, mil gracias...

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	16
INTRODUCCIÓN	18
1. ANTECEDENTES	20
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
2.1.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	24
3. JUSTIFICACIÓN	25
4. OBJETIVOS	27
4.1. OBJETIVO GENERAL	27
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
5. MARCO DE REFERENCIA	28
5.1. MARCO TEORICO	28
5.1.1. Norma Técnica Colombiana NTC 6001	28
5.1.2. Sistema de gestión de calidad.	28
5.1.3. Documentación.	29
5.1.4. Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad.	30

5.1.5. Política De Calidad Y Objetivos De Calidad	30
5.1.6. Marco para guiar a las Organizaciones hacia un desempeño deseado	31
5.1.7. Ciclo PHVA.	34
5.2. MARCO CONCEPTUAL	35
5.3. MARCO LEGAL	40
5.3.1. Ley 1258 de 2008.	40
5.3.2. Ley 1014 de 2006.	41
5.3.3. Decreto 525 de 2009.	42
5.3.4. Decreto 2300 de 2008.	43
5.3.5. Decreto 1879 de 2008.	44
5.3.6. Decreto 1868 de 2008.	45
5.4. MARCO CONTEXTUAL	47
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	52
6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	52
6.4. DISEÑO METODOLÓGICO	54
6.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	55

7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ABKA COLOMBIA S.A.S EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NTC 6001	56
7.1. DIAGNÓSTICO EN ABKA COLOMBIA S.A.S. DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA EMPRESA.	57
7.2. RESULTADO GENERAL OBTENIDO DEL DIAGNÓSTICO	64
8. ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS (DIRECCIÓN, OPERATIVOS Y APOYO) RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO, BAJO LOS LINEAMIENTOS Y REQUISITOS DE LA NTC 6001	67
8.1. DOCUMENTACIÓN	71
8.1.1. Estructura y formato de la documentación	71
8.1.2. Proceso de la Documentación	72
8.1.3. Matriz Correlación de Documentación	74
8.1.4. Documentos por procesos	76
8.1.5. Presentación de la Documentación	82
8.1.5.1. Caracterizaciones	82
8.1.5.2. Procedimientos	96
8.1.5.3. Formatos	113
9. DESARROLLAR UNA PROPUESTA QUE GARANTICE LA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S.	129
10. CONCLUSIONES	136

11. RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	145

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Fuentes Primaria	53
Cuadro 2. Fuentes Secundarias	54
Cuadro 3. Criterios de Calificación	56
Cuadro 4. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Dirección	58
Cuadro 5. Resultados del diagnóstico de los Procesos Operativos	59
Cuadro 6. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Apoyo	62
Cuadro 7. Resultado General del Diagnóstico.	64
Cuadro 8. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso de Dirección	65
Cuadro 9. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso Operativo	65
Cuadro 10. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso de Apoyo	66
Cuadro 11. DOFA	68
Cuadro 12. Matriz Correlación Documentos	74
Cuadro 13. Listado Maestro de Documentos	78

Cuadro 14. Caracterización Gestión Gerencial	82
Cuadro 15. Caracterización Gestión Financiera	86
Cuadro 16. Caracterización Gestión Servicio Técnico	88
Cuadro 17. Caracterización Gestión Comercial	90
Cuadro 18. Caracterización Gestión Compras	92
Cuadro 19. Caracterización Gestión Humana	94
Cuadro 20. Plan Calidad	125
Cuadro 21. Proceso Macro con propuestas de mejoramiento	131

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Grafico Porcentaje cumplimiento de la norma por proceso.	66
Figura 2. Grafico Mapa de Procesos	69
Figura 3. Grafico Organigrama	70
Figura 4. Grafico Proceso de la Documentación	73

LISTA ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuadro de Recolección de Información.	145
Anexo 2. Procedimiento Acciones Correctivas	148
Anexo 3. Procedimiento Acciones de Mejora	151
Anexo 4. Procedimiento Acciones Preventivas	154
Anexo 5. Procedimiento Análisis de Datos	157
Anexo 6. Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos	160
Anexo 7. Procedimiento Despacho de Producto terminado	163
Anexo 8. Procedimiento Orden de Prealistamientos de Equipos	166
Anexo 9. Procedimiento para Servicio no Conforme	169
Anexo 10. Procedimiento para Producto no Conforme	172
Anexo 11. Procedimiento Recepción de Solicitud de Servicio Técnico	177
Anexo 12. Procedimiento Tratamiento de Servicio y Producto no Conforme	180
Anexo 13. Procedimiento Ventas	184

Anexo 14. Formato Acta Entrega de Puesto de Trabajo	190
Anexo 15. Formato Acción Correctiva Preventiva	191
Anexo 16. Formato Acta de Reunión	192
Anexo 17. Formato Análisis de Desempeño Laboral	193
Anexo 18. Formato de Autorización Afiliación a Seguridad Social	194
Anexo 19. Formato de Autorización de Descuento por Nomina	195
Anexo 20. Formato de Entrada de Equipos	196
Anexo 21. Formato de Mantenimiento de Equipos	197
Anexo 22. Formato de Servicio Técnico No Realizado	198
Anexo 23. Formato Encuesta de Satisfacción de clientes	199
Anexo 24. Formato Entrega de Documentación	200
Anexo 25. Formato Entrega de Dotación de Uniformes	201
Anexo 26. Formato Entrega de elementos de protección	202
Anexo 27. Formato Entrega de unidades	203
Anexo 28. Formato Información para despacho de equipos	204

Anexo 29. Formato Orden de Prealistamiento de Equipos	205
Anexo 30. Formato para Despacho de Producto Terminado	206
Anexo 31. Formato Programa de Capacitación	207
Anexo 32. Formato Programación de Servicio Técnico	208
Anexo 33. Formato Relación de Servicios 7/24	209
Anexo 34. Formato Relación Mensual de Compras	210
Anexo 35. Formato Servicio y Producto No Conforme	211
Anexo 36. Formato Solicitud de Permiso	212
Anexo 37. Formato Solicitud de Personal	213
Anexo 38. Formato Solicitud de Repuestos e Insumos	215
Anexo 39. Formato Solicitud y/o Entrega de Insumos y/o Repuestos	216
Anexo 40. Formato Único de Hoja de Vida	217
Anexo 41. Formato Verificación de Referencias Laborales	219

RESUMEN

Este proyecto se fundamenta en la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, se desarrolló en la Empresa Abka Colombia S.A.S. desarrollando en el proceso de Outsourcing el nivel máximo de documentación, con el fin de estandarizar y documentar los procesos de la Empresa, cumpliendo con los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de los productos y servicios prestados por la compañía, logrando la satisfacción del cliente.

Durante la etapa inicial del proyecto se realizó un diagnóstico en todos los procesos de la organización con el objetivo de identificar cuál era el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma. Para realizar el diagnóstico se identificó una brecha entre los requisitos exigidos por la Norma versus el cumplimiento de la Compañía frente a estos requisitos, este análisis permitió conocer cuales era los puntos fuertes y los puntos de mejora en los que se debía de trabajar para cumplir al 100% con la Norma, y tener ya claro que era en lo que se debía trabajar, de ahí se procedió a identificar cuáles eran los documentos, formatos y procedimientos que se debían realizar en cada área, una vez identificados se realizó la respectiva documentación siguiendo los siguientes pasos: identificación de la necesidad de documentación, planificación de la elaboración, elaboración, revisión, aprobación, reproducción y distribución.

Se presentaron una serie de actividades para garantizar la implementación, mejora, y mantenimiento del Sistema de gestión, estas actividades son: compromiso de la alta dirección, comunicación al personal, elaboración del cronograma de trabajo, la asignación de responsabilidades durante el proceso, la capacitación del personal, diagnóstico de la situación actual, definición de áreas, procesos o procedimientos claves de la compañía, la implementación de la documentación de los procesos, ejecución de auditorías y acciones mejora continua.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones que ayuda a la empresa a mejorar en este proceso de implementación, logrando ser más competitivas en el mercado y tener clientes satisfechos.

Palabras clave: Norma Técnica Colombiana, NTC 6001, Modelo de Gestión, Modelo de Gestión para micro empresa, Modelo de Gestión para pequeña empresa, Formatos para Gestión de pequeña y micro empresa.

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas de hoy en día están enfocadas en ser más competitivas en el mercado, generando productos y servicios de buena calidad, brindando un buen servicio al cliente, logrando la productividad y rentabilidad en cada una de sus operaciones, y sobre todo contar con ventajas competitivas por medio de la generación de valor agregado en los servicios y productos ofrecidos por la compañía. Pero contaban con un gran inconveniente y era que todo esto se quedaba en propuestas, y no se llevaba a cabo ya que estas empresas no cuentan con los recursos financieros necesarios que les permitiera implementar la ISO 9000 que en este tiempo estaba disponible para todo tipo de empresa, aunque más enfocada a las grandes compañías. Como solución a este inconveniente en el año 2008 el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC lanzo la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 la cual está dirigida para las micros y pequeñas empresas (Mypes), dándole la oportunidad a que estas empresas cumplieran con todos sus propósitos planeados y llevarlos a la realidad, gozando de las ventajas que está les ofrece como son esta la estandarización de los procesos, logrando eficacia, eficiencia y mejora continua en el desarrollo de sus operaciones.

Para lograr una implementación óptima de la Norma se hace necesario una buena estandarización y documentación de los procesos para alcanzar un mejor desempeño de estos durante su ejecución y por ende un buen resultado, cumpliendo con las expectativas y exigencias del cliente, obteniendo fidelización por parte de este hacia la compañía.

En la Empresa Abka Colombia S.A.S. es una empresa comercializadora y proveedora de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, consultoría y sistema de Outsourcing; especializada en la implementación de soluciones integrales de tecnología de información y comunicaciones. Es así, como el objetivo del presente trabajo es realizar toda la documentación de los procesos y procedimientos, partiendo de un diagnóstico de la situación actual de la compañía en donde se identificara cuáles son los procesos y procedimientos con los que cuenta la organización, la secuencia e interrelación de estos procesos y la documentación con la que cuenta la compañía.

Para dar lugar al desarrollo del objetivo principal del proyecto que es la documentación, en donde una vez ya analizado todo lo anterior además de los

formatos, fichas, manuales de procedimientos, etc.; se actualizara, modificara y realizara los documentos necesarios para cada proceso.

Para la compañía es muy importante contar con esta parte de documentación (ya que es una de las tantas actividades que se deben realizar para lograr la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6001), pues es una empresa que siempre se ha preocupado por la satisfacción del cliente, teniendo muy presente la importancia que representan para la organización y lo valioso que es lograr la lealtad hacia la empresa, también tiene muy claro que esto se lograra al ofrecerle al cliente productos de muy buena calidad, con precios competitivos (gracias a la productividad de las operaciones), un buen servicio al cliente, cumplimiento de tiempos de entrega, un proceso definido de atención de quejas y reclamos y sobre todo el reflejo de una compañía que todos los días esta direccionada hacia el mejoramiento continuo.

1. ANTECEDENTES

Cultura E¹ es un programa promovido y financiado por la Alcaldía de Medellín, en una de sus publicaciones sobre Nueva Norma para Certificar Micro y Pequeña Empresa, expresa que el 90% de las empresas de Colombia son micro y pequeñas, las cuales generan el 57% del empleo nacional y le aportan al producto interno bruto PIB el 38,7% . El Ministerio de Comercio Industria y Turismo al ver la participación que tenían estas empresas en el mercado colombiano le solicitó a ICONTEC “Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación” crear una Norma que se adaptara a este tipo de organización, ya que una de las razones por las cuales estas empresas no se encuentran certificadas, es por los altos costos al que incurrirían al entrar en este proceso. Y esto se solucionó en el año 2008 en donde ICONTEC lanzo una nueva norma denominada Norma Técnica Colombiana NTC 6001 que va dirigida para micros y pequeñas empresas, con el objetivo de mejorar la competitividad y rentabilidad de las empresas, la productividad de los trabajadores y la satisfacción del cliente, al enfocar sus procesos hacia la calidad y la mejora continua.

La NTC 6001 está basada en la ISO 9000 pero ya adaptada a las Mypes (micros y pequeñas empresas) por lo cual es más fácil de aplicar. La NTC 6001 también fue diseñada tomando como ejemplo la norma chilena INCH2909 creada en el 2004 para las Pymes (pequeñas y medianas empresas) de Chile, con el fin de que estas empresas mejoraran su gestión y fueran más competitivas en el mercado, permitiendo un crecimiento constante y organizado de la empresa, certificando a toda la organización y no solo los procesos.

Los empresarios colombianos al conocer las ventajas que la implementación de la NTC 6001 les generaría le apostaron a la certificación, algunas de estas empresas fueron dadas a conocer por la Revista Acción² y son:

¹ Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas [en línea]. Medellín: Cultura E [consultado 12 de Abril de 2012]. Disponible en Internet: http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx

² Consultoría en Gestión de la Calidad, un impulso para los negocios. Revista acción [en línea]. Julio 2009, no. 110 [consultado 12 de Abril de 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ccc.org.co/archivo/revista-accion/110/k.html>.

CAR & CO, es una empresa dedicada al mantenimiento de vehículos. La empresa con la implementación de esta norma ha obtenido muy buenos resultados, en una metodología que se basó desde la documentación paso a paso de todos sus procedimientos hasta el control del producto no conforme, así como los procesos desarrollados en el área de gestión humana: Selección, contratación y evaluaciones de desempeño. Una de las ventajas que ha tenido la compañía es el conocimiento de todos los empleados de los procedimientos que se desarrollan en la empresa en donde al momento de prestar un servicio puede dar información veraz y rápida, mejorando el servicio y satisfaciendo al cliente.

PROPILFLEX productora de empaques flexibles a base de polipropileno, con la norma NTC 6001 ha logrado aumentar el sentido de pertenencia de los trabajadores, ya que todos se sienten responsables con el resultado final del producto, y han mejorado la calidad de sus productos tanto así que ya no se presentan devoluciones, y esto se logró por medio de la creación de documentos, la definición de la misión, visión, objetivos y políticas de calidad, entre otros aspectos con los que cuenta la Norma.

FOOD SERVICES, empresa dedicada a la prestación de servicios de alimentación en restaurantes y cafeterías institucionales y atención de eventos, con la implementación del NTC 6001 logro llevar un adecuado registro y control de las operaciones, les ayudo a definir la planeación estratégica de la empresa, implementar las buenas prácticas de manufactura, cumplir con los requisitos de la Ley como lo son el reglamento interno de trabajo, panorama de riesgos, entre otros.

TRANZAPATA, se dedica a brindar servicios de transporte. Los resultados obtenidos al implementar la Norma es trabajar con empresas multinacionales, gracias a la formalización de todos los procesos, consiguiendo trabajar de una forma más organizada. Las actividades realizadas para lograr la implementación son la definición de la estrategia organizacional, la documentación de los procesos y procedimientos de la compañía, el establecimiento de un programa de prestación de servicio, la definición de un procedimiento para el manejo de la información, control de documentos y control de registros, entre otros procesos que exige la norma para la correcta implementación.

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) deben enfocarse en mejorar su gestión para estar preparadas ante el creciente proceso de globalización y los

tratados de libre comercio que se han firmado y los que se van a firmar como es en el caso entre Colombia y Estados Unidos cumpliendo con las exigencias de las empresas extranjeras, es decir deben lograr tener productos con una muy buena calidad, precios competitivos en el mercado, cumplimiento de tiempos de entrega y capacidad de producción para satisfacer la demanda de estas empresas extranjeras, por esto es muy importante que las micro, pequeñas y medianas empresas tengan documentado y estandarizado todos sus procesos, enfocados hacia la mejora continua, logrando eficiencia y eficacia en cada uno de estos, disminución de errores y reproceso, minimizando los costos de producción.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo al análisis de gestión realizado en la empresa Abka Colombia S.A.S., se han detectado una serie de síntomas que afectan el mejoramiento continuo de la organización, los cuales dan como resultado un retraso en el proceso de alcanzar el nivel de competitividad y calidad deseado frente a otras entidades que ofrecen los mismos productos y servicios. Dichos síntomas se caracterizan por:

- Carencia total de información disponible que ayude a identificar los procesos y procedimientos que se realizan dentro de las instalaciones.
- Falta de un plan definido de inspección de calidad de los productos y/o servicios; ocasionando un alto nivel de reproceso tanto en el proceso de remanufacturación de las fotocopiadoras como en la prestación de los servicios técnicos, repercutiendo en una insatisfacción del cliente al no contar con una pronta solución a su problema, al igual que hace retrasar la programación de servicios diaria que ha sido entregada al técnico, trayendo como consecuencias quejas manifestadas por los diferentes clientes en cuanto a la demora de los servicios que se habían sido programado y confirmado con los clientes.
- Ausencia de un control del cumplimiento de los indicadores de gestión.
- Incumplimiento en la ejecución de las evaluaciones de desempeño del personal, lo que impide: evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada trabajador, conocer cuáles son las causas que hacen imposible obtener mejores resultados en cada una de las actividades realizadas y por ende la repetición de errores al no contar con un proceso de retroalimentación de su desempeño.
- Insuficiencia de un procedimiento definido de atención de quejas y reclamos a los clientes, provocando una insatisfacción y/o pérdida del cliente al no ver una mejora en los servicios prestados.

Todo esto es el resultado de no contar con un sistema de gestión de calidad que permita conocer los procesos, procedimientos y actividades que ayuden a que la empresa sea más competitiva y está encaminada hacia el mejoramiento continuo.

La implementación del sistema de gestión de calidad ayudaría a que la empresa se diferencie de la competencia en sus servicios y productos, obteniendo ventajas competitivas al estar enfocada hacia la calidad, la atención de las necesidades del cliente, y la capacidad de respuesta al mercado, disminuyendo los niveles de

errores, devoluciones, reproceso y tiempo de respuesta. La Norma Técnica Colombiana 6001 ayuda a estandarizar los procesos, logrando eficacia y eficiencia en el desarrollo de cada uno de estos y la mejora continua de dichos procesos.

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar la estandarización y documentación del sistema de gestión de calidad en los procesos de la Empresa Abka Colombia S.A.S. de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana 6001, que permita mejorar el servicio al cliente, disminución de los tiempos de respuesta y reprocesos?

2.1.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué modo afecta la no existencia de la documentación del sistema de gestión de calidad a la Empresa Abka Colombia S.A.S?

¿Cuál es el estado actual de la documentación del sistema de gestión de calidad en la Empresa Abka Colombia S.A.S.?

¿Cuáles son los pasos que deben ser realizados para que la compañía cumpla con los requisitos de estandarización y documentación de los procesos exigidos por la Norma Técnica Colombiana 6001?

3. JUSTIFICACIÓN

La Norma Técnica Colombiana NTC 6001 permite a las micro y pequeñas empresas demostrar la capacidad que tienen de cumplir con las exigencias y requisitos del mercado (el cual se mantiene en constante cambio), fortaleciendo su competitividad mediante la mejora continua de los procesos y servicios, la optimización de los recursos, rentabilidad y cumplimiento de las normas legales, obteniendo un alto nivel de satisfacción y fidelización de los clientes. La aplicación de esta norma facilita la implementación de modelos internacionales de sistemas de gestión como la ISO 9001 entre otras, los cuales en la actualidad son muy requeridas por el mercado ya que éste de forma creciente exige que los proveedores tengan implementado en sus operaciones los modelos internacionales de los sistemas de gestión de calidad.

Abka Colombia ha iniciado el proceso de certificación por algunas razones que son consideradas muy importantes para la Compañía como lo es ser una Organización competitiva en el mercado, por medio de la formalización, en donde sus procesos y procedimientos estén estandarizados y documentados, con el fin de contar con información suficiente sobre la forma en que se desarrolla cada uno de estos procesos que ayude y brinde la información necesaria a la hora de tomar decisiones sobre el mejoramiento continuo, buscando la eficiencia y eficacia en las operaciones, y por ende la diferenciación frente a la competencia al contar con productos y servicios de alta calidad (que satisfagan y superen las expectativas del cliente), costos competitivos y menores tiempos de entrega. La Empresa busca alcanzar la excelencia en los productos y servicios prestados, la optimización de los recursos, la eliminación de tareas y/o actividades innecesarias y procesos documentados. Y todo esto se logra mediante la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6001.

Durante el transcurso de la carrera de administración de empresas que se está realizando, se ha tratado en cada semestre una materia núcleo en específico, donde se enfoca en las áreas más importantes de la compañía, como lo son mercadeo, producción, finanzas y gestión humana. En cada una de estas se profundiza acerca de los procesos idóneos que se deben de realizar y tener en cuenta para un funcionamiento eficaz de la organización, dándose a conocer aspectos básicos que se deben tener en cuenta en cada una de las áreas nombrada anteriormente, como los son las herramientas de análisis que ayudan al mejoramiento continuo de los procesos, interacción de los procesos, mecanismos de control, documentos de soporte, formatos, mapa de procesos, etc. Los cuales

sirven de base para tener en cuenta en la documentación de cada uno de los procesos de la compañía al contar con un conocimiento mucho más claro de estos aspectos.

Si la Compañía no tiene en cuenta el proyecto que se realizó ni las recomendaciones dadas al final del trabajo, puede que no se dé la oportunidad de obtener mejores resultados y desempeño en cada uno de sus operaciones, mediante la disminución de los no conformes y los reprocesos; aumentar los niveles de satisfacción del cliente al ofrecerle un servicio de buena calidad, cumplimiento en los tiempos de entrega y solución inmediata a quejas y reclamos; contar con un personal comprometido con la Empresa al sentir que es una clave esencial en este proceso y que con su labor aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales, y con todo esto lograr ser una empresa competitiva en el mercado y con miras al mejoramiento continuo.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar y documentar los procesos de la Empresa Abka Colombia S.A.S. cumpliendo con los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de los productos y servicios prestados por la Compañía, logrando la satisfacción del cliente.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Hacer un diagnóstico de la situación actual de Abka Colombia S.A.S. relacionado con el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos en la NTC 6001.

Estandarizar y documentar los procesos (dirección, operativos y apoyo) relacionados directamente con la calidad de los productos y servicio, bajo los lineamientos y requisitos de la NTC 6001.

Desarrollar una propuesta que garantice la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad de los procesos de Abka Colombia S.A.S.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEORICO

5.1.1. Norma Técnica Colombiana NTC 6001 La Norma Técnica Colombiana 6001 fue creada por ICONTEC el 9 de Abril del 2008

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC³ en su página la define como: “La norma NTC 6001 es una norma que establece requisitos para un sistema de Gestión para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados. Apuntando de esta forma a ser MYPES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables.”

Fue creada con el fin de que las empresas pequeñas y micros fueran más competitivos y líderes en el mercado, brindándoles una oportunidad de crecimiento y organización, y mediante su implementación lograr la mejora continua de sus procesos y por ende la satisfacción del cliente.

5.1.2. Sistema de gestión de calidad. El sistema de Gestión de Calidad es el control y dirección de las operaciones de una organización con miras a lograr la calidad y mejora continua de sus procesos, buscando la satisfacción del cliente al cumplir con sus requerimientos y expectativas, el Lic. Carlos M. Yáñez⁴ la define como “Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus

³ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Sistema de Gestión para Micros y Pequeñas Empresas (Mypes) NTC 6001 [en línea]. Bogotá: ICONTEC, 2008 [consultado 5 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ICONTEC.org.co/index.php?section=200>

⁴ YÁÑEZ, Carlos M. Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma Internacional ISO 9001 [en línea]. Internacional Eventos, 2008 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas”.

También dio a conocer los beneficios que una compañía puede obtener al implementar en su organización un sistema de gestión de calidad, los cuales son:

5.1.3. Documentación. Realizar la documentación de los procesos en una Compañía genera aspectos positivos como: El acceso a información a los empleados acerca de cómo debe realizar cada procedimiento de acuerdo a objetivos y así lograr ser más eficientes en su desempeño, la simplificación y optimización de los procesos, la estandarización entre otros, como los da a conocer la ISO 9000: 2005⁵ los cuales son:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- Proveer la formación apropiada;
- La repetibilidad y la trazabilidad;
- Proporcionar evidencias objetivas, y
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La ISO 9000: 2005⁶ Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2005. p. 5.

⁶ *Ibíd.*, p. 6.

personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

5.1.4. Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad. Los beneficios de acuerdo al Lic. Carlos M. Yáñez se pueden reflejar en los siguientes aspectos⁷:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente
- Aumento de la productividad y eficiencia
- Reducción de costos
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas

5.1.5. Política De Calidad Y Objetivos De Calidad

El Sr. Alan Salas Cid plantea que la política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y,

⁷ Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma Internacional ISO, Op. cit. Disponible en Internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.⁸

Los Sistemas de Gestión de Calidad requieren de una política y unos objetivos de calidad, los cuales estos últimos deben ser medibles y alineados con esta política, la política de calidad son las directrices e intenciones de la empresa referentes a la calidad, la cual es expresada formalmente por la alta dirección, y los objetivos es lo que la organización se plantea y anhela conseguir en cuanto a la calidad.

5.1.6. Marco para guiar a las Organizaciones hacia un desempeño deseado.

La ISO 9000 de la cual fue basada la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, plantea 8 principios de gestión de la calidad los cuales pueden ser aplicados en una organización por la Dirección para lograr una mejora en el desempeño mediante la atención de los requerimientos y necesidades de todas las partes interesadas. Estos principios fueron dados a conocer por la Dra. Zulem Pérez Rodríguez y son los siguientes:

“Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”⁹.

Es decir que el centro de una organización son los clientes, gracias a ellos la empresa existe, por lo cual deben de realizar estrategias y actividades enfocadas a retenerlos y fidelizarlo, y esto se empieza a lograr mediante la detección de sus necesidades, el manejo de quejas y reclamos para realizar planes de mejora con el objetivo de disminuir de raíz los niveles de insatisfacción.

⁸ SALAS, Alan Cid. Cuadro de mando integral aplicado a un Sistema de Gestión de Calidad en una Metalmecánica [en línea]. Wikilearning, 2008 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.wikilearning.com/curso_gratis/cuadro_de_mando_integral_aplicado_a_un_sistema_de_gestion_de_la_calidad_en_una_metalmeccanica-marco_teorico/26648-2

⁹ RODRÍGUEZ PÉREZ, Zulem. Un enfoque sobre la gestión del conocimiento desde la perspectiva de la calidad [en línea]. Gestipolis, 2003 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/canales/gerencial/articulos/70/gesconperscal.htm>

“Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”¹⁰.

En cuanto a este principio estas personas lideres pueden delegar actividades a los demás trabajadores haciéndoles un seguimiento constante al cumplimiento, calidad y resultado de los trabajos, dándoles oportunidad a que estos ayuden a que la empresa cumpla con sus objetivos y se sientan satisfechos por este gran aporte, obteniendo un mejoramiento del desempeño y rendimiento del personal.

“Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”¹¹.

Es muy importante que la empresa permita que el trabajador pueda tomar decisiones que estén relacionadas con su cargo siempre y cuando tenga claro las responsabilidades que esto implica, así él va a sentirse que la empresa confía en sus competencias y dará lo mejor de él.

“Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”¹².

Un proceso son un conjunto de actividades, las cuales consisten en la entrada de unos recursos para darle lugar a una transformación y obtener un resultado, entonces un enfoque basado en procesos posibilita tener un control sobre la interrelación de los procesos ya que muchas veces la salida y el resultado de un proceso da pie a la entrada de otro, dando lugar al mejoramiento de los aspectos negativos obteniendo mejores resultados y mejor funcionamiento.

¹⁰ Ibíd.

¹¹ Ibíd.

¹² Ibíd.

“Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”¹³.

Primero que todo eficiencia es utilizar de una manera óptima los recursos disponibles para lograr un objetivo en el menor tiempo posible, eficacia es el logro de los objetivos que se tenían propuestos, y un sistema de gestión son un conjunto de procesos en donde la relación entre ellos contribuyen al logro de un objetivo, trayendo como conclusión que para lograr obtener la eficiencia y eficacia de los procesos se debe hacer una correcta unión de estos procesos.

“Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”¹⁴.

Para lograr la mejora continua en la organización se recomienda llevar una aplicación del ciclo PHVA que consiste en: Planificar de una manera lógica el trabajo que se va a realizar, Hacer correctamente las tareas que se han planificado, Verificar los resultados de las tareas que se han llevado a cabo y Actuar tomando acciones para lograr el cumplimiento y mejoramiento continuo de estas actividades.

“Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”¹⁵.

Esto quiere dar a entender que para que una organización logre la mejora continua debe tomar decisiones teniendo en cuenta datos e información que sean ciertos y confiables, además de que esta información este actualizada y sea precisa.

¹³ Ibíd.

¹⁴ Ibíd.

¹⁵ Ibíd.

“Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”¹⁶.

La empresa debe tener una buena relación con sus proveedores basada en la confianza y en la buena comunicación además de trabajar conjuntamente compartiendo información y experiencias con el objetivo de crear valor.

5.1.7. Ciclo PHVA. Manuel García, Carlos Quispe, y Luis Ráez¹⁷ en la explicación que dieron a conocer sobre la mejora continua de la calidad de los procesos, tratan sobre un tema muy interesante el cual es el Ciclo PHVA donde plantea: “Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.” Cabe resaltar que la aplicación adecuada del ciclo PHVA en los procesos de la Compañía ayudaría al mejoramiento continuo de los procesos al identificar los problemas y errores en cada uno de estos y llevando a cabo planes de mejoramiento, para tener como resultado un mejor desempeño.

El ciclo PHVA es explicado por los autores de la siguiente forma:

- **Planificar**

Involucrar a la gente correcta
Recopilar los datos disponibles
Comprender las necesidades de los clientes
Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
Desarrollar el plan/entrenar al personal

¹⁶ Ibíd.

¹⁷ GARCÍA, Manuel; QUISPE, Carlos y RÁEZ, Luis. Mejora continua de la calidad en los procesos [en línea]. Industrial Data, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n1/pdf/mejora.pdf

Como se explicó anteriormente esta parte consiste en planificar las actividades que se van a llevar a cabo.

- **Hacer**

Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas

Recopilar los datos apropiados

En esta etapa se realiza correctamente cada una de las actividades planificadas con anterioridad

- **Verificar**

Analizar y desplegar los datos

¿Se han alcanzado los resultados deseados?

Comprender y documentar las diferencias

Revisar los problemas y errores

¿Qué se aprendió?

¿Qué queda aún por resolver?

El proceso de verificación se basa en comprobar el cumplimiento de los resultados de cada actividad.

- **Actuar**

Incorporar la mejora al proceso

Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa

Identificar nuevos proyectos/problemas

Y por último realizar acciones de mejoramiento para el mejoramiento continuo de cada uno de estas actividades.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

La Norma Técnica Colombiana 6001 es un sistema de gestión para las Micro y pequeñas Empresas basada en la ISO 9000.

Para poder tener mucho más claro sobre lo que significa esta Norma se hablará sobre algunos aspectos claves como son: Pequeña empresa definida por la Norma Técnica Colombiana NTC 6001¹⁸ “Planta de personal entre (11) y cincuenta (50) trabajadores o, Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) salarios mínimos mensuales vigentes.” Abka Colombia cuenta con 26 trabajadores por lo cual la ubica en este tipo de empresa. Outsourcing detallada en Gestipolis¹⁹ como: “proceso en el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Servicio de Soporte Técnico que es detallado por el Diccionario de Informática Alegsa²⁰ como: “Es un grupo de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.”

Gestión de los procesos que es especificado por la ISO 9000: 2005²¹ como: “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. El Plan Calidad que es descrito por la ISO 9000: 2005²² como: “documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico”.

El principal objetivo que una empresa tiene al querer implementar el sistema de gestión en sus operaciones es maximizar la satisfacción del cliente ya que el cliente es lo más importante para una organización, y es a quien se le debe dedicar todos los esfuerzos, debido a que gracias a ellos es que la empresa puede mantenerse en el mercado. Philip Kotler²³ la define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un

¹⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 6001. Bogotá: ICONTEC, 2008. 12 p.

¹⁹ Definición sencilla de outsourcing. Gestipolis [en línea]. 2000, [consultado 5 de mayo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no1/realoutsour.htm>

²⁰ DICCIONARIO DE INFORMÁTICA ALEGSA. Definición de soporte técnico [en línea]. Santa Fe, [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.alegsa.com.ar/Dic/soporte%20tecnico.php>

²¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 9.

²² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 16.

²³ KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. 6ta ed. México: PEARSON Educación. Págs. 10-11.

producto o servicio con sus expectativas”. La norma NTC-ISO 9000:2005²⁴ señala: “Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).”

Con la estandarización y documentación de los procesos de acuerdo a los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana 6001, lo que se quiere es que la Compañía este más enfocada hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos de la organización, para que sea más competitiva en el mercado. Logrando la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus necesidades. La ingeniera Virginia de los Ángeles en la Revista del Empresario Cubano recopila una serie de conceptos expresados por los líderes de la calidad como son: El Ingeniero Industrial Conway²⁵ en 1988 plantea: “La calidad se alcanza al desarrollar la fabricación, administración y distribución a bajo costo de productos y servicios que el cliente quiera o necesite”. El psicólogo Crosby²⁶ en 1994 expresa: “Calidad es entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos, y hacerlo a tiempo. El Ingeniero Eléctrico Juran²⁷ En 1993 dice: “la calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. La calidad consiste en no tener deficiencias”. La ISO 8402 (1995)²⁸ señala: “Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.” La ISO 9000: 2005²⁹ indica: “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

Otro objetivo que la empresa busca cumplir al encontrarse en el proceso de certificación es ser eficaz al cumplir con los objetivos de la norma los cuales son cumplir con las exigencias del mercado y fortalecer su competitividad, además del

²⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 8.

²⁵ CONWAY, Williams E. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

²⁶ CROSBY, Philip. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

²⁷ JURAN, Joseph. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

²⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 8402. Bogotá: ICONTEC, 1995.

²⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 8.

cumplimiento de los tiempos de respuestas exigidos por el cliente, maximizando la calidad de los productos disminuyendo los errores de producción. La eficacia Según Idalberto Chiavenato³⁰, "es una medida del logro de resultados". Reinaldo O. Da Silva³¹, la define como: "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o *resultado*". La norma NTC-ISO 9000:2005³² indica: "Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados"

Ya lograda la eficacia en la Organización, con la buena planificación y el buen diseño de los procesos se lograra un aprovechamiento eficiente de los recursos para cumplir y superar los objetivos. Robbins y Coulter³³, dicen que eficiencia es: "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". Reinaldo O. Da Silva³⁴ expresan: "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" La norma NTC-ISO 9000:2005³⁵ indica: "Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados."

Al implementarse la NTC 6001 en las organizaciones estas logran ser más competitivas en el mercado, en cuanto a la calidad de los productos y/o servicios, cumplimiento de los tiempos de entrega, productividad en sus operaciones por medio de la eficiencia y eficacia. En otras palabras Al lograr la satisfacción del cliente, calidad, eficiencia y eficacia de las operaciones, se consigue la competitividad, Humberto Gutiérrez³⁶ dice: "la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio, y el tiempo de entrega de sus productos y servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega." La Norma NTC 6001³⁷ la define como:

³⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill, 2004. p. 132.

³¹ OLIVEIRA, Reinaldo S. Teorías de la Administración. México: Oliveira International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002. p. 20.

³² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 10.

³³ ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary. Administración. 8 ed. México: PEARSON Educación, 2005. p. 7.

³⁴ OLIVEIRA, Op. cit., p. 20.

³⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 10.

³⁶ GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto. Calidad total y productividad. México: McGraw-Hill, 1997. p. 8.

³⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 2.

“Capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.”

Durante el proceso de documentación de la norma se realizan una serie de procedimientos y formatos, estos procedimientos contienen la descripción de todas las actividades que se deben realizar para desarrollar un proceso de forma eficaz, además de los responsables de ejecutar dichas actividades y los documentos que se utilizan en su realización. La ISO 9000: 2005³⁸ los define como: “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”. Los formatos o documentos son hojas impresas que solicitan cierta información la cual varía dependiendo de la actividad para la cual sea utilizado y que sirve como registro y es especificada por la Universidad Nacional³⁹ como: “Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos”.

Por último se debe destacar que uno de los pilares de la NTC 6001 es lograr un mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la micro y pequeña empresa, logrando ser más competitiva y obteniendo productos con altos índices de calidad. El Sr. José Orlando Morera Cruz en su publicación sobre Mejoramiento Continuo recopiló los conceptos de distintos autores importantes como lo son: James Harrington⁴⁰ (1993), para él “mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.” Fadi Kabboul⁴¹ (1994), define el Mejoramiento Continuo como “una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo

³⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 12.

³⁹ UNIVERSIDAD NACIONAL. Instructivo para la elaboración del manual de control interno (procedimientos) [en línea]. 2007 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en <http://aplicaciones.virtual.unal.edu.co/drupal/files/instructivo.pdf>

⁴⁰ HARRINGTON, James. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestiopolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

⁴¹ KABBOUL, Fadi. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestiopolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

desarrollado.” L.P. Sullivan⁴² (1994), define el Mejoramiento Continuo, como “un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.” Edwards Deming⁴³ (1996), según la óptica de este autor, “la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.” La norma NTC-ISO 9000:2005⁴⁴ indica: “Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.”

5.3. MARCO LEGAL

Para el desarrollo del trabajo, se deben tener en cuenta y conocer una serie de leyes, normas y decretos que rigen la formalidad de la Organización Colombiana, las cuales son:

5.3.1. Ley 1258 de 2008. Crea la Sociedad por Acciones Simplificada. Expedida el 5 de diciembre de ese mismo año por el Congreso de la República de Colombia. En esta ley se expresa que la estructura, regulación y funcionamiento de una sociedad dependen de sus accionistas o su accionista único tal como lo indica la ley de creación y se aplicaran las reglas del Código de Comercio sólo si algo no se estipula en el contrato social.

Algunos aspectos a tener en cuenta de esta ley son:

- La Sociedad por Acciones Simplificada es una persona jurídica cuya naturaleza será siempre de carácter comercial, sin tener en cuenta las actividades que se encuentren previstas en su objeto social. Puede ser conformada por una o varias personas naturales o jurídicas por medio de un contrato o acto unilateral que conste por documento privado, el cual debe estar debidamente inscrito en el registro mercantil de la Cámara de Comercio del lugar correspondiente y cada

⁴² SULLIVAN, Lyne P. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

⁴³ DEMING, Edwards. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

⁴⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 10.

miembro de la sociedad sólo será responsable hasta el monto de su respectivo aporte.

- El o los accionistas de un SAS no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.
- Esta sociedad estará sometida a la inspección, vigilancia y control de Superintendencia de Sociedades según las normas legales pertinentes.
- Las acciones emitidas por una SAS no pueden ser inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores, ni tampoco negociarse en bolsa.

5.3.2. Ley 1014 de 2006. Fomento a la Cultura del Emprendimiento. Expedida el 26 de enero de ese mismo año por el Congreso de la República de Colombia. Con esta ley se busca que las diferentes instituciones educativas tengan un enfoque direccionado al desarrollo del espíritu empresarial, la innovación y la creación de empresa.

De esta ley se definen como objetivos generales los siguientes:

- Fomentar y desarrollar la cultura del emprendimiento y creación de empresa
- Promover el espíritu emprendedor en todas las instituciones educativas del país en todos los niveles, teniendo en cuenta los principios los principios y valores establecidos en la constitución.
- Disponer de un conjunto de principios normativos.
- Crear un marco interinstitucional para fomentar y desarrollar la cultura.
- Crear vínculos entre el sistema educativo y el sistema productivo.

- Fortalecer procesos empresariales que aporten al desarrollo local, regional y nacional.
- Buscar el apoyo de las redes de emprendimiento, su acompañamiento y el apoyo para hacer sostenible las nuevas empresas.

Esta ley se gobierna por varios principios generales enfocados a la formación integral del ser humano como son:

- Fortalecimiento de procesos de trabajo asociativo y en equipo alrededor de proyectos productivos con responsabilidad social.
- Formación integral en valores tales como desarrollo del ser humano y su comunidad, autonomía, autoestima, sentido de pertenencia a la comunidad, solidaridad, asociatividad, trabajo en equipo y gusto por la innovación y estímulo a la investigación y aprendizaje permanente.
- Apoyo a procesos de emprendimiento sostenibles desde lo social, cultural, ambiental y regional.

Para ello el estado se compromete con las siguientes obligaciones:

- Asignar los recursos públicos periódicos para el apoyo de las redes de emprendimiento que estén debidamente registradas y lograr su sostenibilidad
- Establecer acuerdos con las entidades financieras para lograr que los planes de negocio de los nuevos empresarios sirvan como garantía para el otorgamiento de créditos, esto con el aval y compromiso de los representantes de la Red Nacional para el Emprendimiento
- Generar condiciones para que en las regiones surjan fondos de inversionistas

5.3.3. Decreto 525 de 2009. Expedido el 23 de Febrero de ese mismo año por el Presidente de la República de Colombia. El cual permite que las Mypimes

constituidas desde febrero de 2006 en adelante y que cumplan con los requisitos pactados en el artículo 43 de la Ley 590 de 2000, hagan un descuento automático del pago de los aportes parafiscales durante los primeros tres años de funcionamiento de la empresa, de forma tal que el primer año de operación tengan un descuento del 75%, en el segundo 50% y en el tercero 25%. A partir del cuarto año ya empezarían a pagar el 100% de sus aportes parafiscales.

De esta manera el empresario contará con más dinero en su caja, pues no se verá obligado a pagar el total para luego solicitar su devolución. Con esto también los empleados pueden afiliarse a los servicios prestados por el SENA, las cajas de compensación y el ICBF.

5.3.4. Decreto 2300 de 2008. Expedido el 25 de Junio de ese mismo año por el Presidente de la República de Colombia. En donde se disminuyó el número de sucursales de sociedades extranjeras sujetas a vigilancia de la Superintendencia de Sociedades, teniendo en cuenta básicamente el riesgo que generen.

En él se determina que estas empresas se someterán a vigilancia de la Superintendencia de Sociedades cuando:

- Incurran en alguna de las causales de vigilancia previstas para las sociedades comerciales.
- Tramiten actualmente ante la Superintendencia de Sociedades un proceso concursal, o adelanten un acuerdo de reestructuración, o sean admitidas a un proceso de reorganización o de liquidación judicial en los términos de la Ley 1116 de 2006.
- La sociedad extranjera que estableció la sucursal se encuentre en situación de control o forme parte de un grupo empresarial inscrito en el país, siempre que se presente alguno de los siguientes casos:
 - Uno o alguno de los entes económicos involucrados en la situación de control o de grupo empresarial tenga a su cargo pasivo pensional y el balance general

consolidado presente pérdidas que reduzcan el patrimonio neto por debajo del setenta por ciento (70%) del capital consolidado;

- Hagan parte entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios;
- Hagan parte de sociedades comerciales o empresas unipersonales cuyo objeto sea la prestación de servicios de telecomunicaciones no domiciliarios;
- Hagan parte sociedades mercantiles o empresas unipersonales en acuerdo de restructuración o en procesos concursales.
- Sea comprobada por parte de la Superintendencia de Sociedades, en ejercicio de la facultad conferida en el artículo 265 del Código de Comercio, modificado por el artículo 31 de la Ley 222 de 1995, la irrealidad de las operaciones entre las sociedades vinculadas o su celebración en condiciones considerablemente diferentes a las normales del mercado.

Este decreto también cubre la “Aprobación del inventario del patrimonio social por parte de la superintendencia de sociedades”

5.3.5. Decreto 1879 de 2008. Expedido el 29 de Mayo de ese mismo año por el Presidente de la República de Colombia. Este Decreto suprime los requisitos para la apertura de establecimientos de comercio evitando que las autoridades territoriales exigieran otros requisitos no establecidos en la ley. También indica cuales son los documentos requeridos para abrir un establecimiento y los cuáles serán requeridos por las autoridades municipales y distritales en el momento de realizar visitas de control. Estos son:

- Matricula mercantil vigente expedida por la Cámara de Comercio.
- Comprobante de pago expedido por la autoridad legalmente competente sólo cuando en el establecimiento se ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago por derechos de autor.

- Registro nacional de turismo (para las empresas turísticas).

Otros documentos exigibles necesarios para la operación al ser abiertos al público son:

- Condiciones sanitarias
- Las normas para uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.

Los propietarios deberán comunicar a la autoridad distrital o municipal de previamente o posteriormente la apertura del establecimiento ya sea a través de un medio virtual, escrito o acto declarativo ante la autoridad de planeación respectiva.

Ninguna autoridad nacional, departamental, municipal o distrital podrá crear o adicionar ningún otro requisito para la apertura y funcionamiento de un establecimiento comercial.

5.3.6. Decreto 1868 de 2008. Expedido el 29 de Mayo de ese mismo año por el Presidente de la República de Colombia. El presente Decreto reduce las tarifas para el registro de libros y otros trámites, en las Cámaras de Comercio. En él se determina que la inscripción del registro mercantil, actos y documentos relacionados, causará un derecho del 5.24% de un S.M.004D.L.V., exceptuando la inscripción de los contratos de prenda sin tenencia, la cual causará un derecho del 6.64% de un S.M.004D.L.V.

También la inscripción ante el registro mercantil de los libros exigidos por la ley causará un derecho del 1.74% de un S.M.004D.L.V.

De acuerdo a la información suministrada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo de la Republica de Colombia⁴⁵ para que una Empresa sea legal debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Inscripción en el registro único tributario RUT, para obtener la asignación número de identificación tributaria NIT.
- Registro de la actividad empresarial ante las cámaras de comercio.
- Inscripción en los registros de impuestos, tanto nacionales como distritales y municipales.
- Registro en una ARP (administradora de riesgos profesionales).
- Registro de la empresa ante SENA, ICBF y cajas de compensación.
- Registro de los trabajadores en una EPS (Empresa prestadora de servicios de salud)
- Registro de los trabajadores en el fondo de pensiones y cesantías.
- Cumplimiento de normas relacionadas con la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio (Sayco, normas sanitarias y de salud, normas de seguridad física, normas ambientales, usos de suelo, etc.).

⁴⁵ Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Iniciación formal de la actividad empresarial [en línea]. Bogotá: Ministerio de Comercio Industria y turismo, 2009 [consultado 30 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <https://www.mincomercio.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=16238>

El ICONTEC con el apoyo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo con el objetivo de promover la formalización de las actividades empresariales expidió:

La Norma Técnica 5520-1 Calidad de Servicio para Pequeño Comercio. Requisitos Generales, creada el 29 de Agosto del 2007. Donde establece los requisitos de calidad para la venta y prestación de servicios en los establecimientos de pequeño comercio, que ayuden a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Esta norma le permite a todo tipo de tiendas de comercio al por menor mejorar la calidad de servicio, ser más competitivos y posicionarse en el mercado, lograr la satisfacción del cliente, y ofrecer productos y servicios con excelente calidad.

La Norma Técnica 6001 Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES), creada el 9 de Abril del 2008.

Guía Técnica Colombiana GTC 184 Formalización de empresas, creada el 30 de Septiembre del 2009. La cual suministra información sobre los pasos que se deben realizar para formalizar una empresa en Colombia, esta norma es aplicable a todo tipo de organización, sin importar su naturaleza, tamaño, razón social, y objeto, y su aplicación es opcional. En esta guía se da a conocer las consultas previas que se deben hacer antes de formalizar la empresa, los tramites de registros antes y después de registrar la empresa, las obligaciones, sanciones, tramites contables, gestiones tributarias, etc.

5.4. MARCO CONTEXTUAL

Abka Colombia S.A. es una empresa comercializadora, especializada en la implementación de soluciones integrales de tecnología de información y comunicaciones. Es una empresa pequeña, actualmente cuenta con 30 trabajadores, de los cuales 16 son mujeres y 14 son hombres, entre estas personas en el Área de Servicio Técnico están los técnicos nivel 1 que son los técnicos que salen a prestar servicios a los clientes, los técnicos nivel 2 los cuales son las personas internas que se encargan del proceso de remanufacturación de las fotocopadoras que se encuentran en el inventario de la Empresa, están los auxiliares técnicos y de bodega los cuales asisten tanto en el área de servicios como en el área de bodega, la parte administrativa está conformada por la gerente administrativa, la asistente operativa y el mensajero, la parte comercial se

encuentra integrada por el gerente comercial y de mercadeo, la coordinadora de Outsourcing y la asistente de outsourcing que son las personas que se encargan de los clientes con los que se presta servicio de alquiler de fotocopidora, los otros cargos son el Gerente General y la persona encargada de bodega.

La Organización Se encuentra ubicada en el norte colombiano, en la ciudad de Cali, Barrio Prados del Norte. Los productos que ofrecen son: fotocopadoras, impresoras y scanner. (Multifuncionales b/n y full color). Los clientes de la Compañía son aquellos tengan necesidades de fotocopiado y/o impresión, por eso la Compañía cuenta con todo tipo de clientes destinadas a diferentes actividades económicas como lo son Empresas del Sector Automotriz (Automotora Norte y Sur), Alimenticio (Pollos Bucaneros), Educación (Universidad Autónoma de Occidente), Salud (Hospital Universitario), Construcción (Sainc Constructores), Establecimientos comerciales (Quest), Comunicaciones (El País), Transporte (ETM), y Entidades públicas (Cámara de Comercio).

La razón de ser de Abka Colombia S.A.S.⁴⁶, es: “ser un excelente proveedor de soluciones de última tecnología, comercializar y dar soporte de productos de oficina para optimizar la información y los procesos de las empresas; analizar con profesionalismo las necesidades y requerimientos reales de sus clientes, para así ofrecerles las mejores opciones de su portafolio de productos y servicios, buscar el establecimiento de relaciones comerciales duraderas y de beneficio mutuo, basadas en la seriedad, ética, justicia y cumplimiento de las obligaciones contraídas. El desarrollo permanente del personal, la satisfacción de los clientes y la rentabilidad razonable de las operaciones, es el aval de su permanencia, estabilidad y crecimiento en el mercado”.

La Empresa⁴⁷ se ve en un futuro, como “un proveedor reconocido regionalmente como un líder de soluciones tecnológicas, en comercialización y soporte de productos de oficina para optimizar la información y los procesos de las empresas. Abka Colombia S.A.S. Quiere seguir siendo la mejor opción en soluciones documentales, integrando diferentes tecnologías para el mejoramiento de procesos internos de las empresas, por lo cual seguirán invirtiendo en el desarrollo del talento humano”.

⁴⁶ Abka Colombia S.A.S. Estrategia Organizacional. 2009. p. 1.

⁴⁷ Abka Colombia S.A.S, Op. cit., p. 1.

Abka, cuenta con una planta física, la cual se encuentra dividida en dos secciones. En la primera sección está la parte comercial la cual agrupa a todo el personal que tiene que ver con compras, ventas, servicio al cliente y mercadeo, esta se encuentra provista con equipos de cómputo, teléfono fijo y teléfono móvil para cada empleado, así mismo posee una red interna para acceso a información, además de conexión a Internet. Es la parte más grande e importante de la organización debido que la empresa se dedica especialmente a la venta de fotocopiadoras e impresoras y es necesario una constante comunicación con clientes. Estos espacios están divididos en forma de módulos de trabajo para mayor comodidad de los empleados. La segunda sección, se enfoca en la parte operativa, y se encuentra dividido en 4 sub.-secciones, la primera sub.-sección es la planta de producción, la cual es pequeña teniendo en cuenta que la labor principal de la empresa no es producir sino re manufacturar, la segunda sub.-sección es la bodega, donde se almacenan los máquinas y los insumos necesarios para la venta, cuya rotación de producto es constante, necesitándose un espacio relativamente pequeño para mantener un inventario adecuado de acuerdo a las necesidades de la empresa; la tercera sub.-sección es donde se encuentra situada la oficina de gerencia y finalmente en la cuarta sub.-sección esta la oficina del contador.

La Empresa cuenta con cinco (5) áreas que son: el área comercial que tiene como objetivo garantizar la satisfacción de los clientes ofreciendo productos y servicios de excelente calidad, que redunden en la rentabilidad de la compañía, el área de servicios técnicos que busca la mejora en los servicios técnicos prestados disminuyendo los reprocesos y las quejas y reclamos, el área administrativa que tiene como fin lograr la satisfacción del cliente interno y por ende su desempeño, mediante el mejoramiento del clima organizacional y las condiciones de trabajo, y garantizar el personal competente a cada uno de los procesos para la prestación del servicio, el área de compras que busca garantizar el suministro de insumos, productos y servicios, dotando a todos los procesos de la empresa, en forma oportuna y racional para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, y por último el área gerencial que debe garantizar el cumplimiento de los objetivos de las diferentes áreas a través de la revisión constante del desempeño de cada una.

La organización se ha consolidado y desarrollado partiendo de unos valores que comparten directivos y empleados, lo que los guía en las actividades diarias, tanto en la empresa como en nuestras familias, valores como el respeto, responsabilidad, solidaridad, honestidad, compromiso, que se ven reflejados en la calidad de vida, de cada uno de los que pertenecen a la compañía.

Respeto: El respeto es fundamental en Abka Colombia S.A.S., puesto que permite un desarrollo individual y profesional ideal, pues implica respetar los desacuerdos, ideologías, y pensamientos de cada uno.

Responsabilidad: Es la obligación de cumplir con lo que se ha comprometido, en Abka Colombia S.A.S., se refleja en el nivel de confianza que se otorga en el desarrollo de sus funciones, ponemos nuestra confianza y lealtad en aquellos que de manera comprometida cumplen con lo que han prometido

Solidaridad: En Abka Colombia S.A.S., tratamos de eliminar las actitudes individuales, favoreciendo el trabajo en equipo y las aportaciones de todos. buscamos el bienestar general de nuestros empleados.

Honestidad: La honestidad implica plantear con claridad lo que pensamos y sentimos con la finalidad de ayudar y que nos ayuden a mejorar el desempeño de nuestras actividades, a nuestro crecimiento, a nuestra superación y a nuestra formación.

Compromiso: El compromiso que se hace de corazón va más allá de la firma de un documento, o un contrato. Cuando nos comprometemos es porque conocemos las condiciones que estamos aceptando y las obligaciones que éstas conllevan.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizó en la Empresa Abka Colombia S.A.S. tuvo un enfoque cualitativo, debido a que se hizo un análisis, identificación, e interpretación de los procedimientos y procesos que se llevan a cabo en la compañía, mas no se realizó alguna medición, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez⁴⁸ “el método cualitativo o método no tradicional se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.” La investigación es de nivel descriptivo ya que se buscó conocer la situación actual de la empresa frente a los requisitos exigido en la NTC 6001, también se describió la manera en cómo se desarrolla cada uno de estos procesos y procedimientos con el fin de lograr una estandarización y documentación de los procesos, para el autor Salkind⁴⁹ se considera la investigación descriptiva aquella en que, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”

Se utilizó el método de observación ya que se observaron las actividades que se realizaban en cada uno de los procesos de las diferentes áreas. El autor Hurtado, (citado por La Red Escolar Nacional del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e industrias Intermedias, 2000), dice “la observación es la primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados. Constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos (vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos, y cenestésicos), para estar al pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrentes en una visión global, en todo un contexto natural. De este modo la observación no se limita al uso de la vista.”

⁴⁸ BONILLA CASTRO, Elssy y RODRÍGUEZ S., Penélope, Mas allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales, Bogotá: Norma, 2000, p.2.

⁴⁹ SALKIND, Neil J., Métodos de investigación, Prentice-Hall, México, 1998. p. 12.

6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la investigación es el método deductivo, el cual es definido por el Autor Renato Oviedo⁵⁰ como: “El pensamiento deductivo parte de categorías generales para hacer afirmaciones sobre casos particulares. Va de lo general a lo particular. Es una forma de razonamiento donde se infiere una conclusión a partir de una o varias premisas.”, Se utilizó este método dado a que lo que se realizó en el trabajo es un análisis y estudio del contenido y requisitos que exige la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 dirigida a pequeñas y medianas empresas, con el objetivo de aplicarlo y adaptarlo a la compañía, debido a que la documentación es algo que se debe hacer en todas las organizaciones, pero cada empresa lo debe emplear y adecuar de acuerdo a sus necesidades y al tipo de negocio al que está dirigido.

6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias, definidas por Laura Guzmán Stein⁵¹ como:

Fuentes Primarias “aquellas en donde los datos o la información provienen de una fuente directa, sea una persona, institución y otro medio”.

Fuentes Secundarias “permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros”.

Una vez ya claros los conceptos se definieron las fuentes que se muestran a continuación en el cuadro 1 y 2.

⁵⁰ RENATO, Oviedo P. Razonamiento inductivo y deductivo [en línea]. Blog Post, 2010 [consultado 24 de Agosto del 2012]. Disponible en Internet: <http://cognitivo2uta.blogspot.com/2009/10/razonamiento-inductivo-y-deductivo.html>

⁵¹ GUZMÁN STEIN, Laura. Fuentes Secundarias [en línea]. 2009 [consultado 24 de Agosto del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000169.pdf>

Cuadro 1. Fuentes Primaria

FUENTES PRIMARIAS		
FUENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.	CRITERIO
Gerente General	Entrevista estructurada	El Gerente General es quien maneja toda la información relacionada con la parte administrativa de la Empresa, por lo tanto es la persona más indicada para dar las respuestas apropiadas y confiables a todos los interrogantes que surgen durante el desarrollo del proyecto.
Jefe de Áreas (Gestión de Servicio Técnico, Gestión comercial y de mercadeo, Gestión Humana)	Entrevista estructurada	Los jefes de áreas son las personas que tiene el conocimiento de cada uno de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en su respectiva área, la forma en cómo se realiza cada uno y la interrelación de cada uno de estos procesos, además de los formatos y documentos utilizados.

La entrevista estructurada es una entrevista formal, la cual tiene preguntas cerradas y esta estandarizada, en donde se plantean idénticas preguntas para todos los casos. Esta entrevista fue utilizada más que todo para el análisis de la situación actual de la Compañía frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma, la cual se elaboró de acuerdo a lo que la norma pide en cada proceso, la principal ventaja de esta entrevista es que es mucho más fácil de evaluar y por ende analizar.

Cuadro 2. Fuentes Secundarias

FUENTES SECUNDARIAS		
FUENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.	CRITERIO
Norma Técnica Colombiana NTC 6001.	Norma	Este documento contiene los requisitos fundamentales para implementar el sistema de gestión NTC 6001.
Calidad Total y Productividad	Libro	Esta publicación contiene información sobre los conceptos y las teorías de la calidad total, da a conocer las herramientas básicas para la calidad, como estructurar un proceso de transformaron hacia la calidad total, la reingeniería de procesos, entre otros aspectos importantes tendientes a mejorar la calidad, productividad, y competitividad de las empresas.
Herramientas efectivas para el diseño e Implementación de un sistema de gestión de la calidad Iso-900:2000.	Libro	Es una herramienta que explica un conjunto de herramientas para la implementación y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad.
Documentos e informes de la empresa.	Documentos	La documentación actual con la que cuenta la empresa es la principal herramienta para la ejecución de este trabajo, ya que esta se tomara como base para mejorarla en cuanto a forma o actualizarla.

6.4. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología para cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo se desarrolló en tres etapas:

Hacer un diagnóstico de la situación actual de Abka Colombia S.A.S. relacionado con el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos en la NTC 6001. Para poder realizar el diagnóstico a la empresa se revisaron todos sus aspectos generales, desde la jerarquización de la compañía para tener un conocimiento de cuantas áreas tiene la compañía y la documentación con la que cuentan de cada proceso. En esta etapa se identificó la brecha entre los que exige la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 de acuerdo a la documentación en cada uno de los procesos que son: Procesos de Dirección, Procesos Operativo (Gestión

comercial, Gestión compras, Planificación del producto, Producción o prestación del servicio) y los Procesos de Apoyo (Recursos Humanos, Gestión de la información, Gestión financiera, Gestión de Recursos Físicos) vs lo que en realidad la empresa tiene en cada uno de sus procesos. Para tener claro que es lo que hace falta y que se debe mejorar.

Estandarizar y documentar los procesos (dirección, operativos y apoyo) relacionados directamente con la calidad de los productos y servicio, bajo los lineamientos y requisitos de la NTC 6001. Lo primero que se hizo fue la identificación de los procesos, definiendo los subprocesos y actividades, se analizó la secuencia de cada una de estas actividades, de ahí se realizó la estandarización de los procesos y procedimientos de la empresa eliminando las tareas y/o actividades innecesarias, buscando una secuencia más lógica de estos procesos para lograr el cumplimiento de los objetivos. Y por último se dió lugar a la documentación de los procesos, en donde se describieron los procesos de forma concreta.

Presentar propuestas que garanticen la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión. Por último se dieron a conocer a la Gerencia una serie de recomendaciones con el objetivo de que la empresa continúe con la correcta implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 y se realizó un seguimiento al cumplimiento de los requisitos exigidos en la Norma, además del mejoramiento continuo y actualización de cada uno de los procesos.

6.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

En el presente proyecto se realizó y se cumplió exclusivamente con la documentación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 en los procesos y procedimientos de la empresa Abka desarrollando el máximo nivel de documentación en la actividad principal de la empresa que es: Outsourcing de equipos de copiado e impresión digital.

7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ABKA COLOMBIA S.A.S EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NTC 6001

Para dar inicio al proceso de documentación de la Norma Técnica Colombiana 6001, lo primero que se hizo fue un análisis de la situación actual de la empresa frente a esta Norma, en donde se tiene en cuenta todos los requisitos que la norma exige para el proceso de certificación. Debe aclararse, que la herramienta utilizada para la recolección de la información fue un cuadro de recolección de información, en donde lo primero que se hizo fue estudiar la norma para poder conocer cuáles eran los requisitos que esta exige (Ver Anexo 1).

Aplicada la herramienta de recolección, se realizó la respectiva calificación a la empresa de acuerdo al nivel de cumplimiento frente a las exigencias de la norma teniendo presente criterios de calificación que fueron fijados. (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Criterios de Calificación

Criterios	Valoración
No se hace	0%
Se hace parcialmente	25%
Se hace pero no se ha documentado	50%
Se hace y está documentado, pero no se controla	75%
Se hace, está documentado, divulgado y controlado	100%

Para realizar el diagnóstico se debe tener claro, que este se enfocó en la parte de alquiler de fotocopadoras y prestación de servicios técnicos de la compañía como lo indica la Gerente Administrativa de la Empresa, y que Abka Colombia en el 2009 inició con la documentación de la respectiva Norma pero no se le dio una continuidad dado que no se contaba con una persona fija que se encargara de este proceso, dejando información considerable y documentos que sirven como base para iniciar de nuevo.

También debe tenerse en cuenta que se excluyó el siguiente apartado de la Norma: “3.2.3. Diseño y Desarrollo de productos”, dado que en la empresa no se desarrollan ni producen productos debido a que se dedica a la comercialización de fotocopadoras e impresoras.

Los resultados obtenidos durante el proceso de diagnóstico fueron resultado del análisis que se realizó con la Gerente Administrativa y la Asesora externa de calidad que están ayudando con la continuación de este proceso. Lo primero que se hizo para llevar a cabo el diagnóstico, fue tomar cada área de la compañía por separado y sacar una lista detallada que describe que es lo que la respectiva área debía tener para cumplir totalmente con la Norma; y una vez elaborada esta lista se identificó una brecha entre lo existente y lo ideal y se obtuvo el resultado que se muestra a continuación en el desarrollo.

7.1. DIAGNÓSTICO EN ABKA COLOMBIA S.A.S. DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA EMPRESA.

El diagnóstico se realizó en los Procesos de Dirección que está representado por: la Gestión Gerencial, los Procesos Operativos que son la Gestión Comercial y Gestión de Servicio Técnico, y los Procesos de Apoyo que son la Gestión de Compras, Gestión Humana y Gestión financiera. El diagnóstico se hizo con el fin de identificar que tan avanzada se encuentra la Compañía en este proceso de formalización, permitiendo conocer que se tiene documentado, controlado y divulgado y que es lo que hace falta por desarrollar o implementar.

El resultado de dicho diagnóstico se muestra en los Cuadros 4, 5 y 6. Cabe resaltar que en la parte izquierda del cuadro están los aspectos a evaluar por cada proceso, mientras en la parte derecha está el nivel de cumplimiento teniendo en cuenta los criterios que se dieron a conocer anteriormente según el Cuadro 3.

Cuadro 4. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Dirección

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.1. Procesos de Dirección					
3.1.1. Planificación y Direccionamiento					
¿Se tiene definida la estrategia organizacional de la empresa?				X	
¿Se comunica y actualiza la estrategia de la empresa?	X				
¿Se ha implementado uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios?	X				
¿Se ha planificado los procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo?				X	
¿Se tiene definido y documentado los objetivos, interacciones, requisitos y responsabilidades de cada proceso?				X	
3.1.2. Evaluación de la Gestión					
¿Se evalúa el cumplimiento de la estrategia organizacional?	X				
¿Se evalúa el desempeño de los procesos?	X				
¿Se ha efectuado mejoras en los procesos?	X				

En los procesos de Dirección como en el caso de la Gerencia, se deben realizar mejoras en cuanto a: la comunicación, actualización y evaluación del cumplimiento de la estrategia organizacional, implementación de procedimientos para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios; y por último, la evaluación del desempeño y mejoras en los procesos.

Los ítems que se encuentran en un 75% respecto al cumplimiento de la Norma, como lo es la estrategia organizacional, la planificación de los procesos (considerando que son de dirección, operación y de apoyo), la definición y documentación de los objetivos, interacciones, requisitos y responsabilidades de los procesos, tienen este porcentaje asignado debido a que cumple parcialmente con las exigencias de la Norma que son la realización y documentación, el 25% que les hace falta para cumplir a cabalidad, se lograra mediante la divulgación de la información a los trabajadores y por medio del control.

Cuadro 5. Resultados del diagnóstico de los Procesos Operativos

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.2. Procesos Operativos					
3.2.1. Gestión Comercial					
¿Se tiene documentado el proceso de gestión comercial según los requisitos de la norma?		X			
¿Se tiene identificado el mercado objetivo?				X	
¿Se investiga y/o se realiza un estudio de las necesidades y expectativas del mercado objetivo?		X			
¿Se analiza la competencia y se tiene determinado las ventajas competitivas?			X		
¿Se tiene definido las políticas y estrategias de ventas?		X			
¿Se tiene establecido el sistema de comercialización de productos?			X		
¿Se tiene formalizado los acuerdos y compromisos con los clientes?				X	
¿Se realiza las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente?				X	
¿Se realiza seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo de quejas y reclamos?		X			
¿Se evalúa la satisfacción de los clientes?		X			
3.2.2. Planificación del Producto o Servicio					
3.2.2.1. Planificación de productos o servicio					
¿Se tiene documentado los requisitos técnicos del producto y servicio?					X
3.2.2.2. Planificación y desarrollo de procesos					
¿Se tiene planificado el proceso de realización o prestación de servicios?			X		
¿Se tiene definidos punto de control?		X			
3.2.4. Gestión de Compras					
¿Se tiene documentado el proceso de compras del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimiento del servicio?				X	
¿Se efectúa control a los proveedores según las indicaciones de la norma?	X				

Cuadro 5. (Continuación)

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.2. Procesos Operativos					
3.2.5. Producción de bienes o prestación del servicio					
¿Se tiene definido un portafolio de servicios y de productos?					X
¿Se tiene definido las etapas del proceso de prestación del servicio?			X		
¿Se posee procedimientos de control y tratamiento de servicio no conforme?	X				
¿Se realiza una validación de la prestación del servicio de acuerdo con lo planificado?	X				
¿Se aplica métodos de verificación con el fin de evaluar la conformidad del servicio con los requisitos especificados?	X				

En este proceso operativo de la empresa en la Gestión Comercial se debe: documentar el proceso, estudiar las necesidades del mercado, definir políticas y estrategias de ventas, realizar servicio postventa y evaluar la satisfacción del cliente, cuyo porcentaje de cumplimiento solo alcanzó un 25%; esta calificación se dio porque estas actividades se realizan parcialmente.

En el caso de la satisfacción del cliente, la última vez que se midió fue en el año 2009, por lo que se aconseja que esta se realice como mínimo cada año, además de realizar el análisis de los resultados y acciones de mejora, las políticas y estrategias de ventas debe de actualizarse ya que cuenta con información del año 2009 cuando se estaba realizando la documentación para el proceso de certificación que no se logró terminar, en el caso del servicio postventa se estuvo llamando a los clientes cada vez que se les vendía un producto o se prestaba un servicio técnico, con el fin de conocer si el cliente había quedado satisfecho con el servicio o producto adquirido, pero no se siguió realizando desde el año 2010 que renuncio la persona de ventas que se encargaba de realizarlas en ese momento.

En conclusión para que estas actividades puedan llegar a un 100% de cumplimiento deben ser realizadas con cierta periodicidad, además de esto debe ser documentado, divulgado y controlado.

En cuanto al análisis de la competencia, la determinación de las ventajas competitivas, y el sistema de comercialización estas se tienen identificadas, definidas, y se realizan constantemente, esto se refleja en su calificación del 50%. El Gerente Comercial y los asesores comerciales de Abka conocen cuál es la competencia directa de la compañía y se mantienen informados de algunos aspectos claves como lo son los precios que manejan, productos y servicios ofrecidos. Es así, que las ventajas competitivas están determinadas y se centran en: precios bajos, menores tiempos de respuestas y personal capacitado. Por otra parte el sistema de comercialización de productos se tiene establecido y se cumple a cabalidad, lo que hace falta es que se documente, divulgue a los procesos involucrados y se controle.

Por último, en esta área las actividades como identificación del mercado, formalización de acuerdos y compromisos con los clientes y la realización de actividades de venta y distribución del producto o servicio de acuerdo con lo pactado con el cliente; son actividades que obtuvieron una calificación del 75% por su cumplimiento en cuanto a la realización y documentación, presentando falencias en aspectos relacionadas con el control y divulgación.

En el proceso de planificación del producto o servicio, la actividad que aparece en este ítem como planificación del proceso de realización o prestación de servicios cumple en un 50%, este resultado se apoya en que es una actividad que si se realiza en la compañía, además de que cada trabajador tiene conocimiento de cómo es el proceso de prestación de un servicio, pero no se encuentra documentado y por ende no hay un control ni divulgación de la información. Cabe resaltar que es necesario concentrarse en realizar mejoras en el establecimiento de puntos de control, debido a que obtuvo una calificación del 25% al realizarse parcialmente.

Respecto a la Gestión de Compras se encuentra documentado y se realiza tal cual como esta en el documento, faltando un cumplimiento del 25% dado la carencia de control. Es así, que se recomienda que se enfoquen en efectuar un control a los proveedores ya que esta no se realiza en la compañía, obteniendo un resultado de 0%.

Por último, en el proceso de Producción de Bienes o Prestación del Servicio (en el caso de Abka Colombia), las etapas para prestar un servicio al cliente se tienen definidas, los trabajadores las conocen y cumplen con ellas, pero, no se encuentran documentadas, esto se expresa en la calificación que se obtuvo del 50%. Es así, que debe trabajarse en el cumplimiento de actividades como: el

establecimiento de procedimientos de control y tratamiento de servicio no conforme, la realización de una validación de la prestación del servicio de acuerdo con lo planificado, y la evaluación de la conformidad del servicio prestado con los requisitos especificados, debido a que estas tuvieron una calificación del 0% que significa que la empresa no las realiza, no las tiene documentadas, divulgadas, ni controladas.

Cuadro 6. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Apoyo

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.3. Procesos de apoyo					
3.3.1. Recursos Humanos (Gestión Humana)					
¿Se tiene planificado e implementado un proceso de gestión humana de acuerdo con las indicaciones de la norma?		X			
¿Se tiene definido las funciones y responsabilidades del personal?				X	
¿Se tiene establecido las competencias, habilidades y experiencias apropiadas del personal?				X	
¿Se tiene identificado las necesidades de formación de cada cargo?		X			
¿Se tiene establecido, definido y documentado los procedimientos de selección, contratación y capacitación?				X	
¿Se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño del personal?	X				
3.3.2. Gestión de información					
¿Se tiene establecido un procedimiento para el manejo de información según lo establecido en la norma?	X				
¿Se tiene definido requisitos para control de los documentos?	X				
3.3.2. Gestión de información					
¿Se tiene definido requisitos para control de los registros?	X				

Cuadro 6. (Continuación)

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.3.3. Gestión Financiera					
¿Se tiene identificado los riesgos potenciales que pueden llegar a afectar los activos de la empresa?	X				
¿Se cuenta con informes periódicos oportunos y confiables de la situación financiera de la empresa?				X	
3.3.4. Gestión de Recursos Físicos					
¿Se planifica el mantenimiento de la infraestructura y equipos?		X			

En los procesos de apoyo como lo es la Gestión Recursos Humanos se considera importante realizar: La identificación de las necesidades de formación de cada cargo y la realización de evaluaciones de desempeño del personal cumpliendo con los tiempos pactados; con un nulo porcentaje de cumplimiento.

Además, la Organización debe trabajar en el proceso de Gestión de la Información, ya que aquí se encuentra una desventaja enorme en la compañía, debido a que no se tiene establecido un procedimiento para el manejo de la información confidencial y no se encuentran definidos unos controles para los documentos y registros.

En la Gestión Financiera no se realiza una identificación de los riesgos que pueden afectar negativamente los activos de la empresa y por ende el funcionamiento de la misma, por lo cual se debe realizar mejoras.

En el proceso de Gestión de Recursos Físicos se aconseja planificar el mantenimiento de la infraestructura física y equipos de la compañía.

Como conclusión del diagnóstico en la compañía lo ideal es que todos estos aspectos evaluados se deben llevar al 100% de cumplimiento en donde no solamente se hace, se documenta y divulga, sino que también se controla el correcto funcionamiento de cada uno de estos procesos.

7.2. RESULTADO GENERAL OBTENIDO DEL DIAGNÓSTICO

Como puede observarse en el Cuadro 7, la empresa frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por las norma se encuentra en un 36,25%, lo que significa que la mayoría de las actividades que señala la Norma, la organización si las realiza como se evidenció anteriormente en los resultados del diagnóstico, aunque no alcanza a llegar al 50% ya que muchas de estas actividades no han sido documentadas. Lo anterior, demuestra que Abka se encuentra aún en la parte inicial del proceso que es realizar lo que la Norma exige y documentar cada una de estas actividades. (Ver Cuadro 7).

Cuadro 7. Resultado General del Diagnóstico.

Criterio	%	Cantidad	Total por criterio
No se hace	0%	14	0
Se hace parcialmente	25%	9	2,25
Se hace pero no se ha documentado	50%	4	2
Se hace y está documentado, pero no se controla	75%	11	8,25
Se hace, está documentado, divulgado y controlado	100%	2	2
Σ			14,5
TOTAL DE ASPECTOS EVALUADOS			40
TOTAL CUMPLIMIENTO			$\frac{14,5}{40} = 36,25\%$

Una vez obtenido los resultados del diagnóstico se midió el nivel de cumplimiento de la Norma por procesos de Dirección, Apoyo y Operativo.

De acuerdo a los datos que arroja la Cuadro 8, en el proceso de Dirección hay un cumplimiento mínimo de la norma expresado en un 28%, en donde se puede ver que no se realiza, documenta, controla ni divulga la mayor parte de los aspectos que exige la norma en este literal (Ver Cuadro 8).

Cuadro 8. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso de Dirección

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
No se hace	0%	5	0
Se hace parcialmente	25%	0	0
Se hace pero no se ha documentado	50%	0	0
Se hace y está documentado, pero no se controla	75%	3	2,25
Se hace, está documentado, divulgado y controlado	100%	0	0
Σ			2,25
TOTAL DE ASPECTOS EVALUADOS			8
TOTAL CUMPLIMIENTO			$\frac{2,25}{8} = 28\%$

En el proceso Operativo hay o existe un cumplimiento de la Norma en un 43%, este resultado significa que la empresa debe culminar lo que ha empezado y no dejarlo a medias. La organización no debe quedar solamente en lo escrito sino que también debe aplicar y realizar un constante seguimiento a su cumplimiento, no hacerlo solo por cumplir con la norma sino como forma de obtener beneficios en cada uno de estos procesos a través de la retroalimentación. (Ver Cuadro 9).

Cuadro 9. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso Operativo

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
No se hace	0%	4	0
Se hace parcialmente	25%	6	1,5
Se hace pero no se ha documentado	50%	4	2
Se hace y está documentado, pero no se controla	75%	4	3
Se hace, está documentado, divulgado y controlado	100%	2	2
Σ			8,5
TOTAL DE ASPECTOS EVALUADOS			20
TOTAL CUMPLIMIENTO			$\frac{8,5}{20} = 43\%$

Por último, en los procesos de Apoyo se obtiene un resultado del 31%, teniendo unas fallas relevantes en este proceso, dado que no se ejecuta la mayor parte de

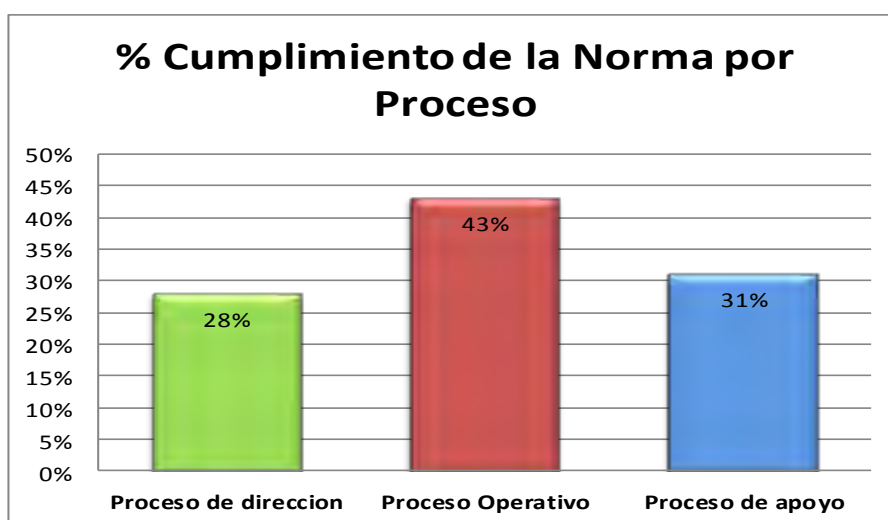
requerimientos de la norma, y lo poco que se hace no se controla ni divulga. (Ver Cuadro 10)

Cuadro 10. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso de Apoyo

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
No se hace	0%	5	0
Se hace parcialmente	25%	3	0,75
Se hace pero no se ha documentado	50%	0	0
Se hace y está documentado, pero no se controla	75%	4	3
Se hace, está documentado, divulgado y controlado	100%	0	0
Σ			3,75
TOTAL DE ASPECTOS EVALUADOS			12
TOTAL CUMPLIMIENTO			$\frac{3,75}{12} = 31\%$

La siguiente gráfica, permite resumir el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma en los diferentes procesos de la organización, siendo el proceso operativo el que más adelantado va en este transcurso de documentación, seguido de los procesos de apoyo y por último, los de dirección. (Ver Figura 1).

Figura 1. Grafico Porcentaje cumplimiento de la norma por proceso.



8. ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS (DIRECCIÓN, OPERATIVOS Y APOYO) RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO, BAJO LOS LINEAMIENTOS Y REQUISITOS DE LA NTC 6001.

La documentación de la Norma Técnica Colombiana 6001 se centró en el proceso de alquiler de fotocopadoras de la compañía. Para dar inicio al proceso de documentación lo primero que se hizo es definir la estrategia organizacional de Abka Colombia, en donde se especifica cuál es la misión, visión, mapa de procesos, organigrama, y análisis de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la Organización como se muestra a continuación:

Misión⁵²: Somos una empresa dedicada a la compra, venta y alquiler de equipos de oficina nuevos, usados y remanufacturados, suministros, repuestos, y servicio técnico especializado que ofrecemos soluciones de última tecnología de oficina para optimizar la información y los procesos de las empresas; analizar con profesionalismo las necesidades y requerimientos reales de nuestros clientes, logrando así ofrecer las mejores opciones de productos y servicios buscando el establecimiento de relaciones comerciales duraderas y de beneficio mutuo, basadas en la seriedad, ética, justicia y cumplimiento de las obligaciones contraídas. EL desarrollo permanente de nuestro personal, la satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad razonable de nuestra operación, es el aval de nuestra permanencia, estabilidad y crecimiento en el mercado.

Visión⁵³: ABKA COLOMBIA S.A.S para el 2015 quiere seguir siendo la mejor opción en soluciones documentales y seguridad informática, integrando nuevas tecnologías para el mejoramiento de procesos internos de las empresas, por lo cual seguiremos invirtiendo en el desarrollo del talento humano.

⁵² Abka Colombia S.A.S, Op. cit., p. 1.

⁵³ Ibíd., p. 1.

Análisis Dofa: El análisis DOFA⁵⁴ consta en identificar las debilidades y fortalezas de la Organización, los cuales son factores internos que generan o disminuyen valor en sus procesos, recursos, métodos, área, personal, etc., y las oportunidades y amenazas del entorno, que se define como factores externos (competencia, economía, política, demografía, factores sociales, legales o culturales) que están fuera de control de la compañía y que puede afectarla o favorecerla, es recomendable que este análisis participen todos los colaboradores de la Organización. El resultado obtenido del análisis hecho por el Gerente Comercial de la Empresa se muestra en el Cuadro 11:

Cuadro 11. DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Personal poco comprometido con la organización en el área técnica. • Grupo técnico con poca formación educativa. • Cambio de tecnología a un ritmo acelerado que no permite especialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de dirección flexible, de fácil adaptación al cambio • Conocimiento amplio de la dirección del manejo comercial y técnico del mercado de las fotocopadoras. • Espíritu emprendedor de la dirección, enfocado al desarrollo de nuevos negocios. • Estructura organizacional flexible que permite la modificación de procedimientos y procesos cuando se requiera. • Portafolio de Servicios amplio que permite una adecuación personalizada a cada segmento de mercado o a cada empresa en particular. • Base instalada de equipos en todos los segmentos de mercados, lo que nos permite ofrecer soluciones de negocio efectivas. • Importadores directos, lo que garantiza un inventario de equipos y repuestos para responder a la demanda. • Colchón de respaldo financiero ofrecido por el sistema de outsourcing.

⁵⁴ Abka Colombia S.A.S, Op. cit., p. 2.

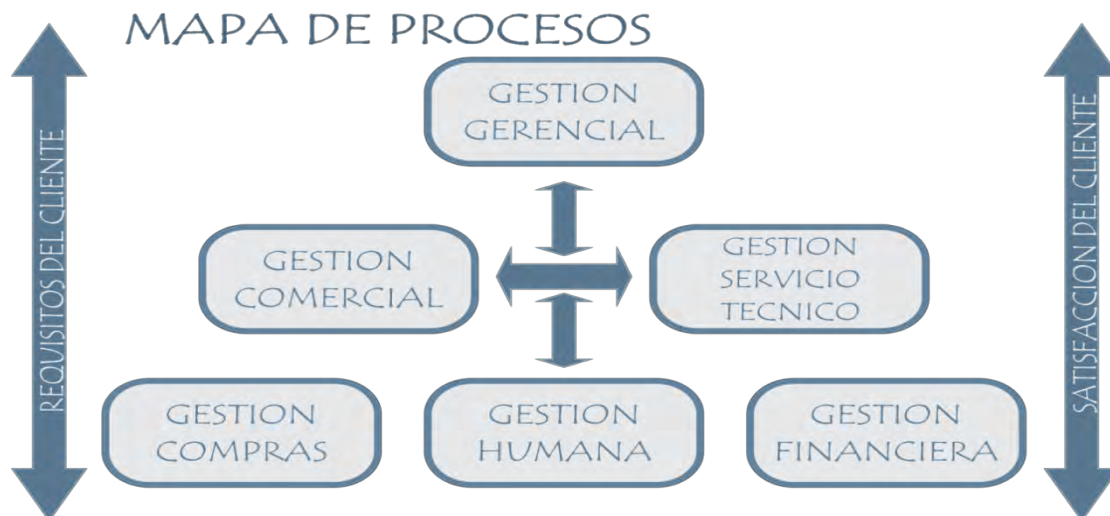
CUADRO 11. (Continuación)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mercado muy dinámico que ofrece posibilidades de abrirse a nuevos segmentos de mercado. • Buenas perspectivas para el mercado de la digitalización, a escala mundial 	<ul style="list-style-type: none"> • Barreras de entrada muy débiles. • El mercado cambiario volátil. • Falta de armonización normativa • Nuevos competidores • Incumplimiento de algunos competidores en cuanto a los requisitos legales, comerciales y laborales exigidos por la ley.

Fuente: Angela Maria Morales. Abka Colombia S.A.S. 2010.

Mapa de procesos: Se identifica los procesos considerando que estos son: Dirección, operación y de apoyo el proceso de Outsourcing se encuentra dentro de la Gestión Comercial (Ver Figura 2):

Figura 2. Grafico Mapa de Procesos

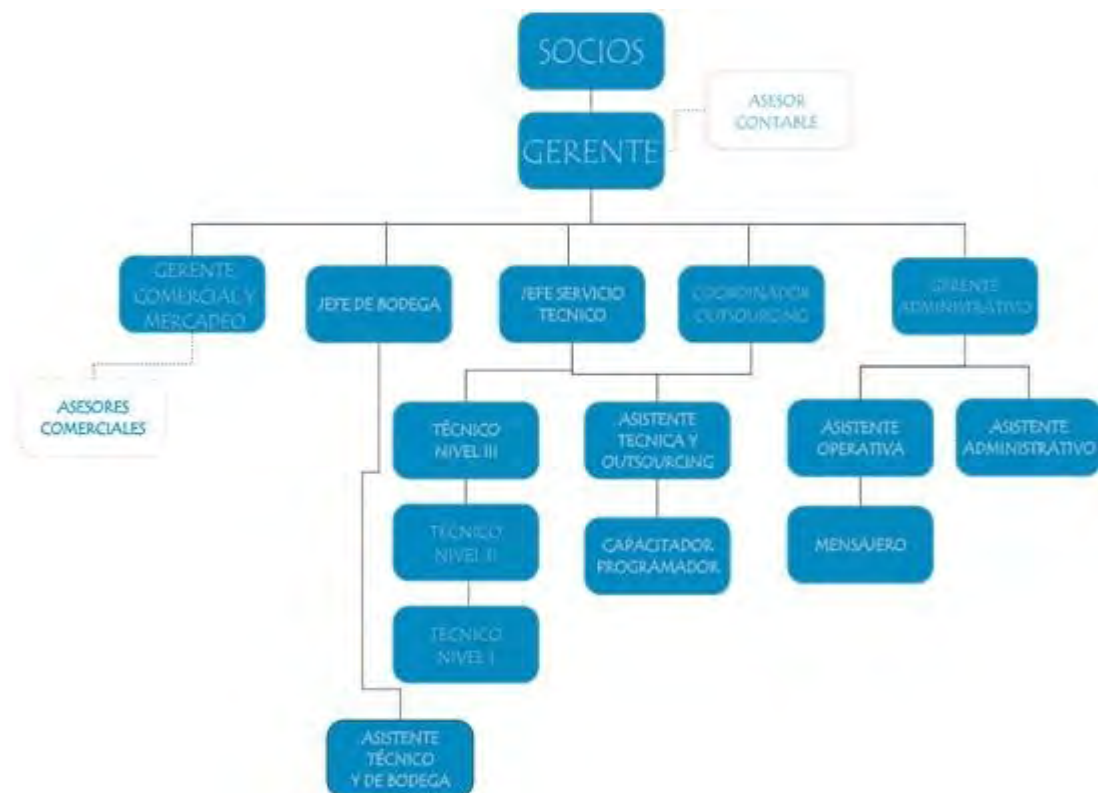


Fuente: Angela Maria Morales. Abka Colombia S.A.S. 2010.

Como se puede observar en la Figura 2, el proceso de dirección son los procesos de planificación como lo es la Gerencia, los procesos operativos son los que están ligados con la prestación del servicio como lo es la Gestión Comercial y Gestión de Servicio Técnico, y por último los procesos de apoyo que dan soporte a los procesos operativos son Gestión Humana, Gestión Financiera y Gestión de Compras, esta última se situó en los procesos de apoyo debido a que Abka es una empresa que se dedica a la prestación de servicios técnicos y alquiler de fotocopadoras, por lo cual la compra pasa a ser algo secundario.

Abka Colombia está conformada por 16 cargos, cuenta con una estructura horizontal, en el organigrama de la compañía se puede observar claramente los puestos existentes, la relación entre cada cargo y los niveles jerárquicos. (Ver Figura 3).

Figura 3. Grafico Organigrama



Fuente: Angela Maria Morales. Abka Colombia S.A.S. 2010.

8.1. DOCUMENTACIÓN

8.1.1. Estructura y formato de la documentación. Todo documento que se realice en la empresa debe cumplir con una serie de requisitos: El encabezado debe contener el nombre del documento, la versión y el logo de la compañía, como se muestra a continuación:

LOGO DE LA EMPRESA	TIPO DE DOCUMENTO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO Versión 01
--------------------	--

Cabe aclarar que el tipo de documento puede ser procedimientos, formatos, instructivos, manuales, plantillas y otros, el tipo de letra utilizada durante el contenido del documento es Trebuchet MS.

El cuerpo del documento debe contener la siguiente información:

- **Objetivo:** Debe definir cuál es el fin o que se quiere lograr con la creación del documento.
- **Alcance:** Describe el espacio de aplicación de este documento, donde inicia y donde termina.
- **Definiciones:** Definir las palabras claves de cada documento para lograr una mayor comprensión.
- **Contenido:** Es la descripción del proceso.
- **Notas Aclaratorias:** Aspectos importantes que se deben tener en cuenta.
- **Documentos a diligenciar:** Nombre de registros que son necesarios adoptar para el cumplimiento del proceso.

- Documentos a consultar: Nombre de registros que son necesarios consultar.
- Anexos: Incluir los formatos, documentos, procedimientos, etc. Que son necesarios en el proceso.

El pie de página solo se coloca cuando se va a empezar a escribir el contenido del documento y es el siguiente:

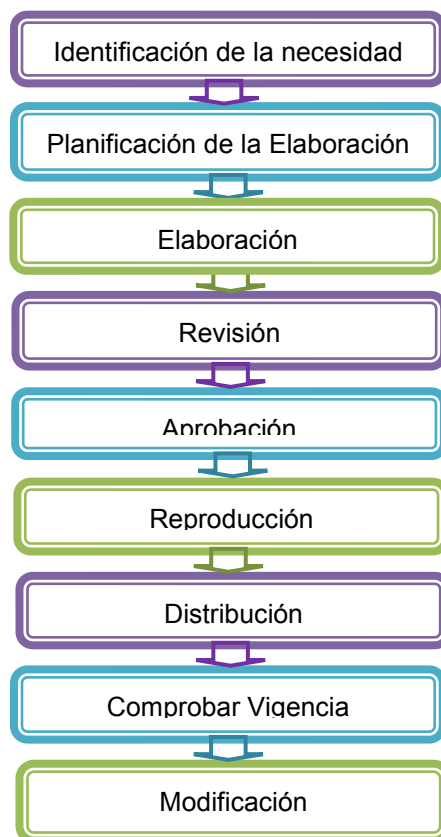
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

8.1.2. Proceso de la Documentación. En la documentación se encuentra la forma en la que la organización opera, al igual que información de cómo se lleva a cabo cada proceso, el proceso de documentación consta de 9 pasos como se describe a continuación y como se muestra en la figura 4:

- Primero: identificar la necesidad de documentación, en esta etapa la organización elige que documentos se deben realizar para garantizar la ejecución eficaz de los procesos, estos documentos pueden ser: Manuales, procedimientos, registros, instructivos, etc.
- Segundo: ya identificada esta necesidad se realiza un plan de elaboración, en este plan de elaboración se define quien es el responsable de esta actividad y cuál es la estructura y formato a utilizar en cada documento.
- Tercero al obtener el plan de elaboración se elabora el documento.
- Cuarto: Hacer revisar el documento por parte de la persona encargada, y proceder a realizar las respectivas correcciones.

- Quinto: Ya corregido el documento, la persona encargada lo aprueba.
- Sexto: Se reproduce el documento.
- Séptimo: Distribuir el documento en las respectivas áreas.
- Octavo: Comprobar si el documento sigue vigente
- Noveno: Realizar las modificaciones necesarias.

Figura 4. Grafico Proceso de la Documentación



Fuente: Elaboración propia del autor basado en información obtenida del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (2009).

8.1.3. Matriz Correlación de Documentación. Con el fin de identificar los tipos de documentos que se necesitan en cada proceso, se diseñó la matriz de correlación de documentación, que permitió obtener una aproximación respecto a los requerimientos de cada proceso y así cumplir con todas las exigencias de la Norma en materia de documentación.

La siguiente matriz consta de tres columnas, en la primera columna se encuentran los numerales de la Norma que requieren de la documentación, la segunda columna se encuentran los procesos de la norma en la cual se exige dicha documentación y por último en la tercera columna se encuentra los documentos que se realizaron para cumplir con los requisitos de la Norma. (Ver Cuadro 12)

Cuadro 12. Matriz Correlación Documentos

PROCESOS DE DIRECCIÓN		
NUMERAL	PROCESO	DOCUMENTO
3.1.1.4. Los objetivos, Interacciones, Requisitos y Responsabilidades de cada proceso deben de estar definidas y <i>documentadas</i> .	Planificación y Direccionamiento	-Caracterización Gestión Humana Versión 01 -Caracterización Gestión Servicio Técnico Versión 01 -Caracterización Gestión Compras Versión 01 -Caracterización Gestión Gerencial Versión 01 -Caracterización Gestión Comercial Versión 01 -Caracterización Gestión Financiera Versión 01
PROCESOS OPERATIVOS		
NUMERAL	PROCESO	DOCUMENTO
3.2.1. La empresa debe planificar, <i>documentar</i> , implementar, y mantener actualizada su proceso de gestión comercial.	Gestión Comercial	-Estrategia Comercial Versión 01
3.2.2.1. La empresa debe definir y <i>documentar</i> las especificaciones teniendo en cuenta las necesidades del mercado, requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos.	Planificación del Servicio	-Procedimiento Prestación del Servicio Técnico Versión 01

Cuadro 12. (Continuación)

PROCESOS OPERATIVOS		
NUMERAL	PROCESO	DOCUMENTO
3.2.2.2. Se debe planificar y <i>documentar</i> el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades, críticas o los puntos de control, recursos y responsables.	Planificación y Desarrollo de Procesos	-Plan de Calidad
3.2.4. La empresa debe: Definir y <i>documentar</i> el proceso de compra del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio. Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales. Definir y documentar previamente las necesidades de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios. Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.	Gestión de Compras	-Procedimiento de Compras Versión 01 -Formato solicitud de repuestos e insumos Versión 01 -Formato Relación Mensual de Compras Versión 01 -Formato Evaluación de Proveedores Versión 01
3.2.5. La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado.	Prestación del Servicio	-Caracterización Gestión Servicio Técnico -Procedimiento Prestación Servicio Técnico Versión 01 -Procedimiento Solicitud de Servicio Técnico Versión 01 -procedimiento control de producto no conforme Versión 01 -procedimiento servicio no conforme Versión 01 -procedimiento de acciones correctivas Versión 01 -procedimiento de acciones preventivas Versión 01 -procedimiento tratamiento de servicio y producto no conforme Versión 01

Cuadro 12. (Continuación)

PROCESOS DE APOYO		
NUMERAL	PROCESO	DOCUMENTO
3.3.1. Establecer, definir y <i>documentar</i> los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento de acuerdo con las necesidades detectadas.	Recursos Humanos	-Procedimientos de selección, contratación y capacitación Versión 01

8.1.4. Documentos por procesos. Los Documentos que se realizaron durante este trabajo fueron: Caracterizaciones, procedimientos y formatos. Las Caracterizaciones son documentos que reúnen todas las actividades que se realizan en cada una de las áreas, además de contar con una clara descripción de cuáles son los proveedores, entradas, salidas y clientes de cada actividad. Los procedimientos contienen la descripción de todas las actividades que se deben realizar para desarrollar un procedimiento de forma eficaz, además de los responsables de ejecutar dichas actividades y los documentos que se utilizan en su realización. Y los formatos son hojas impresas que solicitan cierta información la cual varía dependiendo de la actividad para la cual sea utilizado y que sirve como registro.

Como se había nombrado anteriormente los procesos que integran a la Compañía y a los cuales se les realizó la documentación son: Gestión Gerencial, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Servicios técnicos, Gestión de Compras, y Gestión Comercial. A cada uno de estos procesos se les realizó los siguientes documentos: caracterizaciones, procedimientos y formatos, los cuales son indispensables durante la ejecución de sus actividades, y así lograr estandarizarlas y ser más eficientes en su realización.

Los documentos nombrados en el siguiente listado maestro de documentos se distribuyeron a las respectivas áreas, y ya han sido aplicados en cada una de las actividades relacionadas. Estos documentos se clasificaron jerárquicamente así:

1. Macroprocesos
2. Procesos
3. Subprocesos
4. Actividades
5. Tareas

Los tipos de documentos utilizados son: Procedimientos (Flujogramas), Instructivos y Formatos. A continuación se muestra los documentos que se realizaron en cada una de las Áreas de Gestión. (Ver Cuadro 13).

Cuadro 13. Listado Maestro de Documentos

NOMBRE	PROCESO	TIPO DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN
GESTIÓN GERENCIAL					
Caracterización	GESTIÓN GERENCIAL	DOCUMENTOS	1	24-05-12	GERENTE
Estrategia Organizacional	GESTIÓN GERENCIAL	DOCUMENTOS	1	24-05-12	TODOS LOS PROCESOS
Objetivos Estratégicos	GESTIÓN GERENCIAL	DOCUMENTOS	1	24-05-12	TODOS LOS PROCESOS
Cronograma cumplimiento requisitos legales	GESTIÓN GERENCIAL	FORMATOS	1	29-05-12	GERENTE
Listado Maestro de Documentos	GESTIÓN GERENCIAL	FORMATOS	1	29-05-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Matriz de cumplimiento de requisitos legales	GESTIÓN GERENCIAL	FORMATOS	1	29-05-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN GERENCIAL	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Matriz Control de indicadores	GESTIÓN GERENCIAL	FORMATOS	1	11-01-13	GERENTE
Procedimiento de cumplimiento de requisitos legales	GESTIÓN GERENCIAL	PROCEDIMIENTO	1	24-05-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN GERENCIAL	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN GERENCIAL	PROCEDIMIENTO	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
GESTIÓN COMERCIAL					
Caracterización	GESTIÓN COMERCIAL	DOCUMENTOS	1	24-05-12	GERENTE COMERCIAL
Estrategia Comercial	GESTIÓN COMERCIAL	DOCUMENTOS	1	25-05-12	GERENTE COMERCIAL
Formato Encuesta de Satisfacción de clientes	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATOS	1	05-06-12	GERENTE COMERCIAL
Formato orden de prelistamiento de equipo	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATOS	1	05-06-12	COMERCIAL-SERVICIO TÉCNICO-BODEGA
Formato Atención de quejas y reclamos	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATOS	1	19-06-12	TODOS LOS PROCESOS
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	19-06-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Facturación	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	12-11-12	COORDINADORA DE OUTSOURCING

Cuadro 13. (Continuación)

NOMBRE	PROCESO	TIPO DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN
GESTIÓN COMERCIAL					
Procedimiento Orden de Prealistamientos de Equipos	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	22-11-12	COMERCIAL-SERVICIO TÉCNICO-BODEGA
Procedimiento Ventas	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	28-11-12	GERENTE COMERCIAL
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN COMERCIAL	PROCEDIMIENTO	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
GESTIÓN FINANCIERA					
Caracterización	GESTIÓN FINANCIERA	DOCUMENTOS	1	29-05-12	GERENTE
Formato de mantenimiento de equipos	GESTIÓN FINANCIERA	FORMATOS	1	05-06-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Programa de mantenimiento preventivo	GESTIÓN FINANCIERA	FORMATOS	1	05-06-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Matriz de Riesgos	GESTIÓN FINANCIERA	FORMATOS	1	05-06-12	GERENTE
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN FINANCIERA	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN FINANCIERA	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN FINANCIERA	PROCEDIMIENTO	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO					
Caracterización	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	DOCUMENTOS	1	10-01-13	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato Acción Correctiva Preventiva	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato de Servicio Técnico no Realizado	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato entrega de unidades	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato Programación de Servicio Técnico	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato Reporte de Servicio Técnico	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato Servicio y Producto No Conforme	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	31-07-12	TODOS LOS PROCESOS
Formato para despacho de producto terminado	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	03-12-12	JEFE SERVICIO TÉCNICO- ASISTENTE OPERATIVA

Cuadro 13. (Continuación)

NOMBRE	PROCESO	TIPO DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN
GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO					
Formato Relación de Servicios 7/24	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	12-12-12	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Formato Solicitud y/o Entrega de Insumos y/o Repuestos	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	14-12-12	JEFE SERVICIO TÉCNICO- JEFE BODEGA
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Formato información para despacho de equipos	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	14-01-13	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Procedimiento Prestación Servicio técnico	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	FORMATOS	1	14-01-13	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO
Procedimiento para Producto no Conforme	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	12-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento para Servicio no Conforme	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	12-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Tratamiento de Servicio y Producto no Conforme	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	12-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones Correctivas	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	20-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones Preventivas	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	21-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Recepción de Solicitud de Servicio técnico	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	30-11-12	JEFE SERVICIO TÉCNICO- ASISTENTE OPERATIVA
Procedimiento Despacho de Producto terminado	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	09-01-13	JEFE SERVICIO TÉCNICO- ASISTENTE OPERATIVA
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN SERVICIO TÉCNICO	PROCEDIMIENTO	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
GESTIÓN COMPRAS					
Caracterización	GESTIÓN COMPRAS	DOCUMENTOS	1	26-06-12	GERENTE
Formato evaluación de proveedores	GESTIÓN COMPRAS	FORMATOS	1	26-06-12	GERENTE
Formato relación mensual de compras	GESTIÓN COMPRAS	FORMATOS	1	17-07-12	JEFE DE LOGÍSTICA
Formato Solicitud de Repuestos e Insumos	GESTIÓN COMPRAS	FORMATOS	1	17-07-12	JEFE DE LOGÍSTICA
Formato de Entrada de Equipos	GESTIÓN COMPRAS	FORMATOS	1	26-11-12	JEFE DE LOGÍSTICA
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN COMPRAS	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS

Cuadro 13. (Continuación)

NOMBRE	PROCESO	TIPO DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN
GESTIÓN COMPRAS					
Procedimiento de Compras	GESTIÓN COMPRAS	PROCEDIMIENTO	1	30-11-12	GERENTE
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN COMPRAS	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN COMPRAS	PROCEDIMIENTO	q	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
GESTION HUMANA					
Caracterización	GESTIÓN HUMANA	DOCUMENTOS	1	17-07-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Manual de Convivencia	GESTIÓN HUMANA	DOCUMENTOS	1	10-09-12	TODOS LOS PROCESOS
Formato Acta de Reunión	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	17-07-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Análisis de Desempeño Laboral	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	17-07-12	TODOS LOS PROCESOS
Formato Programa de Capacitación	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	17-07-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Acta Entrega de Puesto de Trabajo	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	10-09-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Informe de Inducción y Entrenamiento	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	10-09-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Verificación de Referencias Laborales	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	10-09-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Entrega de Documentación	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	29-09-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato entrega de elementos de protección	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	29-09-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Solicitud de Personal	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	05-10-12	TODOS LOS PROCESOS
Formato de Autorización Afiliación a Seguridad Social	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	06-10-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Entrega de Dotación de Uniformes	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	07-10-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Único de Hoja de Vida	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	08-10-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Formato Seguimiento y Control de Indicadores	GESTIÓN HUMANA	FORMATOS	1	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento de selección, contratación y capacitación	GESTIÓN HUMANA	PROCEDIMIENTO	1	17-07-12	GERENTE ADMINISTRATIVA
Procedimiento Análisis de Datos	GESTIÓN HUMANA	PROCEDIMIENTO	1	10-01-13	TODOS LOS PROCESOS
Procedimiento Acciones de Mejora	GESTIÓN HUMANA	PROCEDIMIENTO	q	11-01-13	TODOS LOS PROCESOS

8.1.5. Presentación de la Documentación. A continuación se muestra las caracterizaciones, procedimientos y formatos realizados.

8.1.5.1. Caracterizaciones

Cuadro 14. Caracterización Gestión Gerencial


OBJETIVO	Garantizar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, a través de la planificación, asignación de recursos y la revisión del desempeño del mismo.				
ALCANCE	Inicia desde la planificación, implementación hasta la evaluación de la gestión.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente				
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Toda la organización.				

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	TIPO	SALIDA	CLIENTE
Socios Clientes y mercados	Directrices del negocio, metas e inversiones	Definir la estrategia organizacional y comunicarla a todo el personal	P,H	Misión-Visión-Objetivos estratégicos, Mapa de procesos, Organigrama.	Todos los procesos.
	Necesidades y expectativas del mercado				
Entidades de control	Requisitos legales	Definir los requisitos legales y gestionar el cumplimiento de los mismos.	P,H	Procedimiento de requisitos legales Listado de chequeo Documentos legales vigentes	Todos los procesos.
Gestión Comercial	Información de tendencias de mercado y políticas de venta	Definición y socialización de las directrices de la estrategia comercial.	H,V	Estrategia comercial aprobada	Gestión Comercial y Gestión Gerencial
Todos los procesos	Necesidades de Recursos	Aprobación de la asignación de recursos según presupuesto.	P	Recursos aprobados por área	Todos los procesos
Gestión Humana	Perfiles del Cargo	Aprobar la responsabilidad y autoridad de los cargos	P	Funciones, descripciones del cargo y responsabilidades aprobados	Todos los procesos
Todos los procesos	Informes sobre los procesos. Indicadores de Gestión. Informes sobre no conformidades del servicio. Estado de Acciones correctivas y preventivas. Informe sobre quejas y reclamos. Informe sobre encuestas de satisfacción.	Actividades de Seguimiento y Medición. Aplicar las medidas correctivas y de mejora	V.A	Planes de Acción Acciones para mejora del servicio. Información sobre el desempeño del proceso Proceso mejora continua	Todos los procesos.

Cuadro 14. (Continuación)

<p>RECURSOS</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica. • Fax. • Computador • Impresora. • Fotocopiadora. • Elementos y formatos de papelería. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de Área. • Jefes de Área 	<p>DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia Organizacional • Procedimiento de requisitos legales • Contratos • NTC 6001 	<p>REGISTROS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Requisitos legales • Cronograma de Requisitos legales • Acta de Evaluación de la gestión • Formato de Acciones correctivas y preventivas
<p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión. • Evaluación de la Gestión • Revisión de indicadores • Auditorías externas • Retroalimentación del cliente <p>Nota: ver indicador en la Matriz de control.</p>	<p>INTERRELACION CON PROCESOS DE SOPORTE</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>REQUISITOS NTC 6001</p> <p>3.1.1 Planificación y direccionamiento 3.1.2 Evaluación de la Gestión 3.1.2.2 Planes de Mejora y Corrección. 3.3.2.1 Control de Documentos. 3.3.2.2. Control de Registros</p>

○ **Gestión Gerencial: Objetivos Estratégicos**

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Versión 01
---	--

GESTION GERENCIAL						
ESTRATEGIA: Garantizar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, a través de la planificación, asignación de recursos y la revisión del desempeño del mismo. ALCANCE: Inicia desde la planificación, implementación hasta la evaluación de la gestión.						
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICO $= \frac{\text{OBJETIVOS CUMPLIDOS}}{\text{TOTAL DE OBJETIVOS}} * 100$		META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Min.	Real	Max.			
	80%	85%	100%	Semestral	GERENTE	Matriz de indicadores
GESTION COMERCIAL						
ESTRATEGIA: Garantizar la satisfacción de los clientes ofreciendo productos y servicios de excelente calidad, que redunden en la rentabilidad de la compañía. ALCANCE: Inicia desde la definición de la estrategia comercial, su ejecución, hasta la evaluación de la satisfacción de los clientes.						
INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE $= \frac{\# \text{ DE ENCUESTAS CON CALIFICACION } \geq 4}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS}} * 100$		META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Min.	Real	Max.			
	80%	85%	100%	Semestral	GERENTE COMERCIAL	Matriz de indicadores
GESTION SERVICIO TECNICO						
ESTRATEGIA: Garantizar la prestación del servicio técnico de forma eficaz, que redunde en la satisfacción de los clientes. ALCANCE: Inicia desde la planificación del servicio ejecución del mismo y la atención eficaz de quejas y reclamos.						
NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS		META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Min.	Real	Max.			
	80%	85%	100%	mensual	JEFE DE SERVICIO TECNICO	Matriz de indicadores

Objetivos Estratégicos. (Continuación)

GESTION COMPRAS																					
ESTRATEGIA: Garantizar el suministro de insumos, productos y servicios, dotando a todos los procesos, en forma oportuna y racional para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.																					
ALCANCE: Inicia desde la selección de los proveedores, adquisición de productos y servicios hasta la evaluación de los proveedores.																					
$\frac{\text{SELECCION DE PROVEEDORES}}{\text{\# DE PROVEEDORES CON CLAIFICACION}} \geq 85 \times 100$ $= \frac{\text{TOTAL DE PROVEEDORES}}{\text{TOTAL DE PROVEEDORES}}$			<table><tr><td></td><td colspan="2">META</td><td rowspan="2">FRECUENCIA</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">REGISTRO</td></tr><tr><td>Min.</td><td>Real</td><td>Max.</td></tr><tr><td>80%</td><td>85%</td><td>100%</td><td>SEMESTRAL</td><td>GERENTE</td><td>Matriz de indicadores</td></tr></table>					META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	Min.	Real	Max.	80%	85%	100%	SEMESTRAL	GERENTE	Matriz de indicadores
	META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO																
Min.	Real	Max.																			
80%	85%	100%	SEMESTRAL	GERENTE	Matriz de indicadores																
GESTION HUMANA																					
ESTRATEGIA: Garantizar el personal competente a cada uno de los procesos para la prestación del servicio																					
ALCANCE: Inicia desde la selección de personal, contratación, capacitación hasta la evaluación del desempeño.																					
$\frac{\text{DESEMPEÑO DEL PERSONAL}}{\text{\# DE EMPLEADOS CON CLAIFICACION}} \geq 75 \times 100$ $= \frac{\text{TOTAL DE EMPLEADOS}}{\text{TOTAL DE EMPLEADOS}}$			<table><tr><td></td><td colspan="2">META</td><td rowspan="2">FRECUENCIA</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">REGISTRO</td></tr><tr><td>Min.</td><td>Real</td><td>Max.</td></tr><tr><td>80%</td><td>85%</td><td>100%</td><td>SEMESTRAL</td><td>GERENTE ADMINISTRATIVO</td><td>Matriz de indicadores</td></tr></table>					META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	Min.	Real	Max.	80%	85%	100%	SEMESTRAL	GERENTE ADMINISTRATIVO	Matriz de indicadores
	META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO																
Min.	Real	Max.																			
80%	85%	100%	SEMESTRAL	GERENTE ADMINISTRATIVO	Matriz de indicadores																
GESTION FINANCIERA																					
ESTRATEGIA: Garantizar la rentabilidad del negocio que permita la sostenibilidad de la empresa.																					
ALCANCE: Aplica para el control de los activos fijos, establecimiento de acciones preventivas control punto de equilibrio y análisis financiero.																					
			<table><tr><td></td><td colspan="2">META</td><td rowspan="2">FRECUENCIA</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">REGISTRO</td></tr><tr><td>Min.</td><td>Real</td><td>Max.</td></tr><tr><td>80%</td><td>85%</td><td>100%</td><td>MENSUAL</td><td>GERENTE</td><td>Matriz de indicadores</td></tr></table>					META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	Min.	Real	Max.	80%	85%	100%	MENSUAL	GERENTE	Matriz de indicadores
	META		FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO																
Min.	Real	Max.																			
80%	85%	100%	MENSUAL	GERENTE	Matriz de indicadores																

Cuadro 15. Caracterización Gestión Financiera

OBJETIVO	Garantizar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, a través de la planificación, asignación de recursos y la revisión del desempeño del mismo.
ALCANCE	Inicia desde la planificación, implementación hasta la evaluación de la gestión.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Toda la organización.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	TIPO	SALIDA	CLIENTE
Socios Clientes y mercados	Directrices del negocio, metas e inversiones Necesidades y expectativas del mercado	Definir la estrategia organizacional y comunicarla a todo el personal	P,H	Misión-Visión-Objetivos estratégicos, Mapa de procesos, Organigrama.	Todos los procesos.
Entidades de control	Requisitos legales	Definir los requisitos legales y gestionar el cumplimiento de los mismos.	P,H	Procedimiento de requisitos legales Listado de chequeo Documentos legales vigentes	Todos los procesos.
Gestión Comercial	Información de tendencias de mercado y políticas de venta	Definición y socialización de las directrices de la estrategia comercial.	H,V	Estrategia comercial aprobada	Gestión Comercial y Gestión Gerencial
Todos los procesos	Necesidades de Recursos	Aprobación de la asignación de recursos según presupuesto.	P	Recursos aprobados por área	Todos los procesos
Gestión Humana	Perfiles del Cargo	Aprobar la responsabilidad y autoridad de los cargos	P	Funciones, descripciones del cargo y responsabilidades aprobados	Todos los procesos
Todos los procesos	Informes sobre los procesos. Indicadores de Gestión. Informes sobre no conformidades del servicio. Estado de Acciones correctivas y preventivas. Informe sobre quejas y reclamos. Informe sobre encuestas de satisfacción.	Actividades de Seguimiento y Medición. Aplicar las medidas correctivas y de mejora	V,A	Planes de Acción Acciones para mejora del servicio. Información sobre el desempeño del proceso Proceso mejora continua	Todos los procesos.

Cuadro 15. (Continuación)

RECURSOS	DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO
<p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica. • Fax. • Computador • Impresora. • Fotocopiadora. • Elementos y formatos de papelería. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de Área. • Jefes de Área 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas Contables • NTC 6001 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos • Inventario de Equipos • Informes Contables. • Formato de Acciones correctivas y preventivas
SEGUIMIENTO Y CONTROL	INTERRELACION CON PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS NTC 6001
<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión. • Evaluación de la Gestión • Revisión de indicadores • Auditorías externas • Informes financieros <p>Nota: ver indicador en la Matriz de control.</p>	<p>Compras</p>	<p>3.3.3 Gestión Financiera</p> <p>3.1.2.2 Planes de Mejora y Corrección.</p> <p>3.3.2.1 Control de Documentos.</p> <p>3.3.2.2. Control de Registros</p>

Cuadro 16. Caracterización Gestión Servicio Técnico

OBJETIVO	Garantizar la prestación del servicio técnico de forma eficaz, que redunde en la satisfacción de los clientes.
ALCANCE	Inicia desde la planificación del servicio ejecución del mismo y la atención eficaz de quejas y reclamos.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de servicio técnico
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Técnicos nivel 1,2,3 , Jefe de Bodega, Gerencia

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	TIPO	SALIDA	CLIENTE
jefe de logística	Orden de prelistamiento de los equipos	Prelistamiento de los equipos	P,H	Equipo alistado bitácora	jefe servicio técnico
jefe servicio técnico	Formato para despacho de producto terminado	Despacho de equipo	P,H	Formato para despacho de producto terminado	cliente jefe de servicio técnico
jefe servicio técnico	Pedido de instalación	Programación e instalación del equipo.	P,H,V	Formato de instalación de equipo registro counter	cliente jefe de servicio técnico
jefe de servicio técnico	Base de máquinas instaladas en contrato	Programación y realización de mantenimientos preventivos	P,H,V	Registro counter	cliente jefe de servicio técnico
cliente	Solicitud de servicio	Programación y prestación de servicios técnicos	P,H	Registro counter	jefe servicio técnico
jefe de servicio técnico	Registro counter	Escaneo y archivo digital de reportes de servicio técnico	H	Base digitalizada	red
jefe de servicio técnico	Reporte de servicio técnico	Seguimiento a la eficiencia del servicio técnico	V	Finalización del servicio en el sistema	red
técnico nivel 1,2	Registro counter	Requisición de insumos o repuestos para cambio	H	Requisición de elementos	jefe de servicio técnico
servicio técnico	Información sobre el proceso	Análisis del proceso. tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	V,A	Resultados del desempeño del proceso. informe del estado de las acciones correctivas y/o preventivas	gestión calidad

Cuadro 16. (Continuación)

<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica. • Fax. • Computador • Impresora. • Fotocopiadora. • Elementos y formatos de papelería. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de Área. • Jefes de Área 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Equipos • Procedimiento Manejo de Quejas y Reclamos • Procedimiento Preadistamiento de Equipos • Procedimiento de Despacho • Procedimiento prestación servicio técnico • Procedimiento recepción de servicios técnicos • procedimiento control de producto no conforme • procedimiento servicio no conforme • procedimiento de acciones correctivas • procedimiento de acciones preventivas • procedimiento tratamiento de servicio y producto no conforme 	<p style="text-align: center;">REGISTROS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato Orden de prelistamiento de equipo • Formato de Acciones correctivas y preventivas • Formato Entrega de Unidades • Formato Programación de Servicio Técnico • Formato Reporte de Servicio Técnico • Formato Solicitud y Entrega de Insumos y/o Repuestos • Formato Servicio No Conforme
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión. • Evaluación de la Gestión • Revisión de indicadores • Auditorías externas • Encuestas de Satisfacción. • Registro de quejas y reclamos. <p>Nota: ver indicador en la Matriz de control.</p>	<p style="text-align: center;">INTERELACION CON PROCESOS DE SOPORTE</p> <p style="text-align: center;">Todos los procesos</p>	<p style="text-align: center;">REQUISITOS NTC 6001</p> <p>3.1.2.1 Satisfacción del cliente 3.1.2.2 Planes de Mejora 3.3.2 Gestión de la Información 3.3.2.1 Control de Documentos. 3.3.2.2. Control de Registros</p>

Cuadro 17. Caracterización Gestión Comercial

OBJETIVO	Garantizar la satisfacción de los clientes ofreciendo productos y servicios de excelente calidad, que redunden en la rentabilidad de la compañía.
ALCANCE	Inicio desde la definición de la estrategia comercial, su ejecución, hasta la evaluación de la satisfacción de los clientes.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente comercial y mercadeo
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Gerente - Asesores comerciales

PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	TIPO	SALIDA	CLIENTE
Mercado Clientes	Necesidades y expectativas de los clientes.	Identificar las necesidades de los clientes	P, H	Propuesta Comercial	Gerente Comercial Gerente
Asesor comercial	Información de clientes potenciales	Recopilación de la información del cliente y del perfil de la compañía y/o persona a atender.	H	Asignación de clientes para visitar	Gestión Comercial
Cliente	Solicitud o interés del servicio.	Ventas	H	Recopilación de datos para análisis de costos del cliente Cotización Orden de pedido Contrato	Gestión Comercial
Asesores comerciales	Orden de prelistamiento aprobada. Contrato firmado por las partes interesadas.	Ordenar prelistamiento de los equipos a instalar	H	Control de prelistamiento de Equipo	Gestión Servicio Técnico
Gestión Servicio Técnico	Despacho de producto terminado aprobada.	Despacho del equipo	H	Control y seguimiento a despacho de producto terminado	Asistente Operativa
Coordinadora de Outsourcing	Contadores mensuales de los clientes	Facturación	P, H	Cobro y seguimiento de cartera	Coordinadora de Outsourcing
Clientes	Encuesta de Satisfacción Quejas y reclamos.	Aplicar y analizar las encuestas de satisfacción de los clientes Atención de Quejas y reclamos.	H, V	Informe de gestión nivel de Satisfacción del servicio. Informe sobre el estado de las acciones correctivas y/o preventivas	Gestión Gerencial Gestión Comercial.
Gestión Comercial	Indicadores de Gestión. Informes de Gestión.	Analizar los datos del proceso. Tomar acciones correctivas y mejoramiento continuo.	A, V		

Cuadro 17. (Continuación)

<p>RECURSOS</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica. • Fax. • Computador • Impresora. • Fotocopiadora. • Elementos y formatos de papelería. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de Área. • Jefes de Área 	<p>DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia Comercial • Catálogo de Equipos • Contratos • Procedimiento de Ventas • Procedimiento Facturación • Procedimiento Manejo de Quejas y Reclamos • Procedimiento Prelistamiento de Equipos • Procedimiento de Despacho 	<p>REGISTROS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotización • Factura • Formato Orden de prelistamiento de equipo • Formato de Acciones correctivas y preventivas • Encuesta de satisfacción • Formato de quejas y reclamos.
<p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión. • Evaluación de la Gestión • Revisión de indicadores • Auditorías externas • Encuestas de Satisfacción. • Visita a clientes. • Registro de quejas y reclamos. <p>Nota: ver indicador en la Matriz de control.</p>	<p>INTERRELACION CON PROCESOS DE SOPORTE</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>REQUISITOS NTC 6001</p> <p>3.2.1 Gestión Comercial 3.3.2.1 Control de Documentos. 3.3.2.2. Control de Registros</p>

Cuadro 18. Caracterización Gestión Compras

OBJETIVO	Garantizar el suministro de insumos, productos y servicios, dotando a todos los procesos, en forma oportuna y racional para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.				
ALCANCE	Inicia desde la selección de los proveedores, adquisición de productos y servicios hasta la evaluación de los proveedores.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente				
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Jefe de bodega, Auxiliar técnico y de bodega				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	TIPO	SALIDA	CLIENTE
Gerente	Directrices para las compras	Establecer las políticas de compras de la compañía	P	Políticas de Compras	Todos los procesos
Proveedores	Información de los productos y servicios ofrecidos (portafolio de ventas)	Selección de Proveedores	P,H	Proveedores seleccionados Documentos requeridos	Compras
Jefe de Bodega Gerente	Requerimientos de insumos y repuestos	Requisición de la compra. Cotizar Orden de Compra autorizada	H	Orden de Compra Listado de Compras	Proveedor Gerente
Proveedores	Concepto de llegada de mercancía Factura	Revisar y comparar la orden de compra, factura de compra vs el concepto de llegada de mercancía.	V,H	Factura de compra aceptada Productos inspeccionados	Jefe de bodega
Jefe de Bodega	Informe sobre recibo de mercancía no conforme	Comunicar a los proveedores sobre los casos de no conformidad y devoluciones	V,A	Informe de no conformidades y devoluciones	Proveedores
Listado de Proveedores	Datos de los proveedores	Calificación de los proveedores	V,A	Proveedores Calificados Plan de acción	Compras
Compras	Información sobre el proceso	Análisis del proceso. Tomar acciones correctivas, preventivas y de Mejora Informe de gestión	V,A	Informe de gestión Indicadores de Gestión	Compras Gestión Gerencial

Cuadro 18. (Continuación)

<p>RECURSOS</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica. • Fax. • Computador • Impresora. • Fotocopiadora. • Elementos y formatos de papelería. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Jefe de Bodega • Auxiliar de Bodega 	<p>DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Compras • Contratos • NTC 6001 • Procedimiento de compras 	<p>REGISTROS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de compras • Formato Orden de Compras • Formato selección de proveedores • Formato Evaluación de proveedores • Formato Relación Mensual de Compras • Formato Solicitud de Repuestos e Insumos
<p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión. • Evaluación de la Gestión • Seguimiento de proveedores <p>Nota: ver indicador en la Matriz de control.</p>	<p>INTERRELACION CON PROCESOS DE SOPORTE</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>REQUISITOS NTC 6001</p> <p>3.2.3 Compras 3.3.2.1 Control de Documentos. 3.3.2.2 Control de Registros</p>

Cuadro 19. Caracterización Gestión Humana

OBJETIVO	Garantizar el personal competente a cada uno de los procesos para la prestación del servicio.				
ALCANCE	Inicia desde la selección de personal, contratación, capacitación hasta la evaluación del desempeño.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente Administrativo				
PARTICIPANTES DEL PROCESO	Todos los procesos.				


PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	TIPO	SALIDA	CLIENTE
Todos los proceso	Responsabilidad y autoridad de los cargos	Elaborar los perfiles de cargo	P	Perfil del Cargo	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitud para cubrir una vacante	Selección de personal Verificación de las competencias.	H	Convocatoria para cubrir vacante	Comunidad
Comunidad, Universidades	Base de datos de personal aspirante			Contrato	Persona Contratada
				Personal contratado	Todos los procesos
Todos los procesos	Personal nuevo	Inducción del personal	H	Personal entrenado para el cargo	Todos los procesos
Todos los procesos	Personal	Evaluación de desempeño	P, H	Personal evaluado	Todos los procesos
		Definición de las necesidades de formación y capacitación específicas de cada cargo.	V	Personal con las competencias requeridas, Plan de Formación y Capacitación	
Gestión Humana	Información sobre el proceso	Realizar seguimiento y medición del proceso.	V	Resultados de desempeño del proceso	Gestión Gerencial y Financiera
		Analizar los datos del proceso. Tomar acciones correctivas y preventivas.	A	Informe de Gestión, Plan de Acción	

Cuadro 19. (Continuación)

<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina con los medios de comunicación necesarios (Fax, teléfono, Internet) Fax. • Equipo de cómputo, impresora y software adecuado para las labores requeridas. Impresora. • Insumos y Papelería: Formatos para diligenciar registros del proceso. <p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente. • Gerente Técnico. 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Selección, Contratación y Capacitación. • Perfiles de Cargo • Contratos • NTC 6001 	<p style="text-align: center;">REGISTROS DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de competencias. • Evaluación de Desempeño • Programa de formación, capacitación • Acta de Reunión
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Seguimiento al plan de formación y capacitación <p>Nota: ver los indicadores en la matriz de control</p>	<p style="text-align: center;">INTERELACION CON PROCESOS DE SOPORTE</p> <p style="text-align: center;">Todos los procesos</p>	<p style="text-align: center;">REQUISITOS NTC 6001</p> <p>3.3.1 Recursos Humanos 3.3.2 Gestión de la Información 3.3.2.1 Control de Documentos 3.3.2.2 Control de Registros</p>

8.1.5.2. Procedimientos

✓ Procedimiento cumplimiento requisitos legales

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a las actividades de la empresa

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las disposiciones legales, reglamentarias y organizacionales de la empresa.

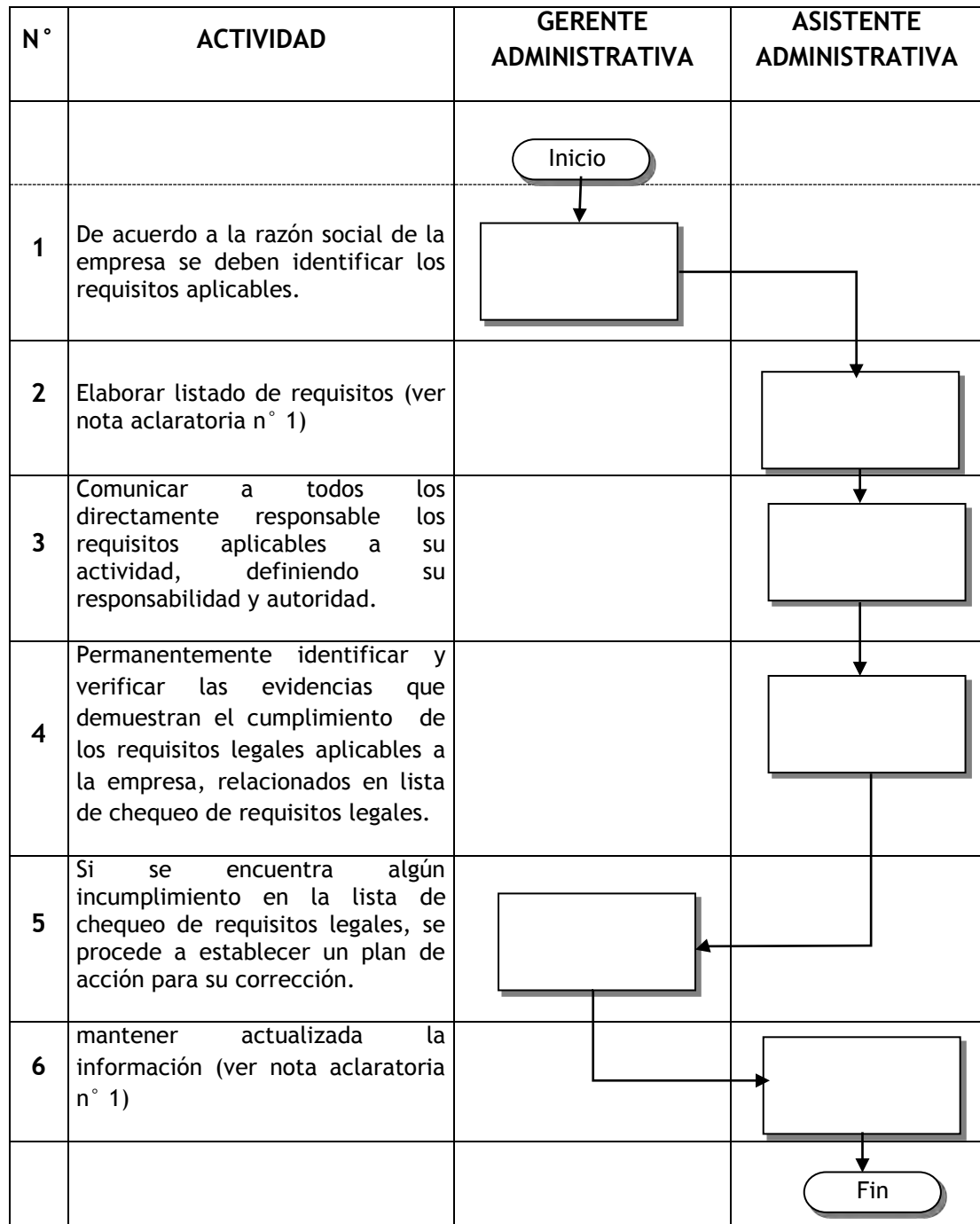
3. DEFINICIONES

Requisito legal: Condición necesaria y de estricto cumplimiento de la constitución y de las leyes colombianas, las cuales una organización esté sometida y/o sea afectada por ésta.

Otros requisitos: Compromisos que la organización debe cumplir y que han sido adquiridos con los clientes, autoridades, normas técnicas de certificación, asociaciones de gremios industriales, y organismos internacionales a los que se acoja, entre otros.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

4. Contenido



5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 2

Nota Aclaratoria N°1: Se realiza registrando estos requisitos en la LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES en donde se especifica los procesos involucrados, la evidencia de cumplimiento y el estado actual de cumplimiento.

ACTIVIDAD 6

Nota Aclaratoria N°2: Las fuentes de actualización pueden ser el Diario Oficial en www.mij.gov.co, ICONTEC en su página oficial www.icontec.org.co, el consejo colombiano de seguridad en www.laseguridad.ws, el Ministerio de Medio Ambiente en www.miniambiente.gov.co, y en www.actulicese.com, además de las agremiaciones como FENALCO en su boletín Jurídico, CÁMARA DE COMERCIO, LA ARP, y resoluciones emitidas por la DIAN.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Matriz cumplimiento de requisitos legales


7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Listado de cumplimiento de requisitos legales.

8. ANEXOS

Matriz cumplimiento de requisitos legales

✓ **Procedimiento Prestación de Servicios Técnicos**

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la prestación del servicio técnico solicitadas por los clientes, determinando las acciones, registrándolas y verificando sus resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Área de Servicio Técnico de la Empresa Abka Colombia S.A.S. comienza con la solicitud del servicio técnico y termina con la solución del problema.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁵⁵:

Acción preventiva: Una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencialmente.

Acción correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁵⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 17.

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	JEFE DE SERVICIOS TÉCNICOS	TÉCNICO RESPONSABLE
		Inicio	
1	Recibir la solicitud del servicio técnico ya sea por medio de llamadas telefónicas, de forma personal o escrito.	Asistente Servicio técnico	
2	Ingresar el servicio al sistema.	Asistente Servicio técnico	
3	Asignar tecnico responsable para cada servicio.	Jefe y Asistente Servicio técnico	
4	Programar el Servicio diligenciando el Formato Programación de Servicios Técnicos.	Asistente Servicio técnico	
5	Atender y solucionar el requerimiento, ya sea de forma personal o vía telefónica. (Ver Nota Aclaratoria N° 1)		
6	Documentar la solución por medio del diligenciamiento del formato de reporte de servicios técnicos.		
7	Escanear y archivar en el sistema los reportes de servicio técnico.	Asistente Servicio técnico	
8	Realizar seguimiento a la eficacia del servicio técnico prestado.	Asistente Servicio técnico	
9	Finalizar el servicio en la Intranet	Asistente Servicio técnico	
		Fin	

5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 5

Nota aclaratoria N° 1: En el caso que se necesite realizar cambio de insumos, realizar la requisición en el área de bodega mediante el diligenciamiento del formato solicitud y entrega de insumos y/o repuestos. Y programar nuevamente el servicio.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato programación de servicios técnicos

Formato reporte de servicio técnico

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato programación de servicios técnicos diligenciado

Formato reporte de servicio técnico diligenciado


Procedimiento de atención de quejas y reclamos

8. ANEXOS

Formato programación de servicios técnicos

Formato reporte de servicio técnico

✓ **Procedimiento Facturación**

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Elaborar y enviar las facturas a los clientes, garantizando la oportunidad y eficiencia teniendo en cuenta las condiciones de negociación y operación, el servicio prestado y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la generación de facturas por cada entidad o persona y finaliza a cada uno de la facturación correspondiente.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

Factura⁵⁶: Es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

Despacho⁵⁷: Resolver o terminar algo, generalmente con diligencia y prontitud.

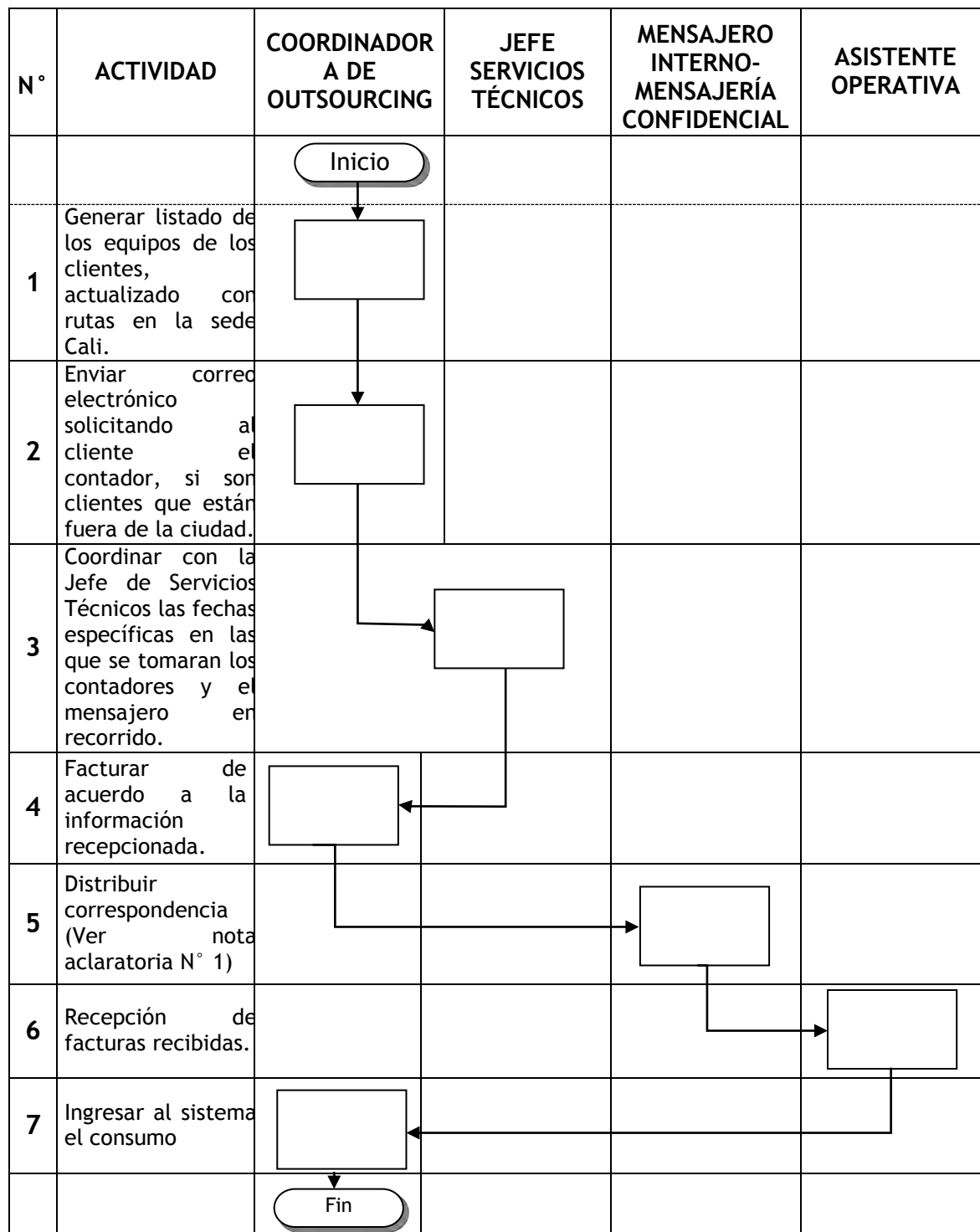
Acuerdo de pago: Resolución que contempla un acuerdo mutuo de las partes, con el fin de facilitar el pago de la obligación al deudor, concediendo plazos y montos factibles de pagar.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁵⁶ Definición de factura [en línea]. Madrid: E-conomic, [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-factura>

⁵⁷ Definición de despachar [en línea]. [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=despachar>

4. CONTENIDO



5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 5

Nota aclaratoria N° 1: Si los clientes están situados fuera de la Ciudad se les envía las facturas por Mensajería Confidencial, y se les envía las facturas escaneadas al gerente regional si son de Bogotá y al Asesor Comercial si son en Medellín.

Para los clientes que están en la Ciudad de Cali:
Imprimir 3: 1 original y 2 copias.

Para los clientes que están fuera de la Ciudad de Cali:
Imprimir 2: 1 original y 1 copia.

En ambos casos 1 de las copias es de la Asistente Operativa.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Factura en Sai Open

formato recorrido mensajero

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Listado de clientes

Listado de los equipos de los clientes

Contadores

Facturas con firma de recibida

8. ANEXOS

No aplica

✓ **Procedimientos de Compras**

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO COMPRAS Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Asegurar la adquisición oportuna de todos los bienes o servicios requeridos en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las compras de bienes o servicios adquiridos, de acuerdo a las necesidades presentadas en la compañía.

3. DEFINICIONES

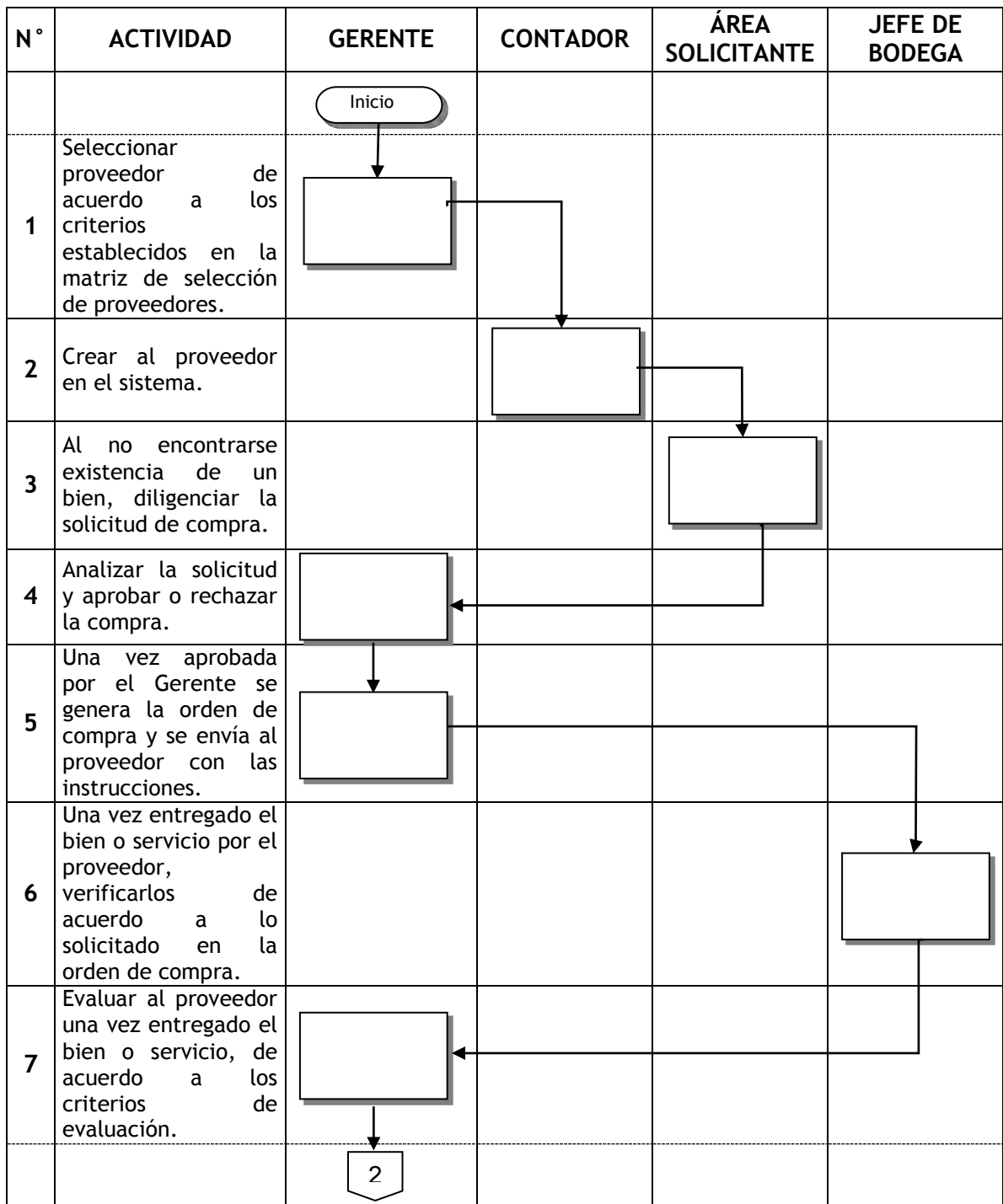
Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

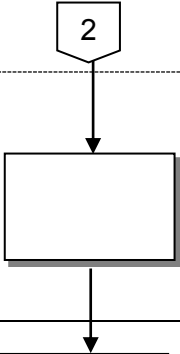
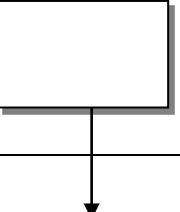
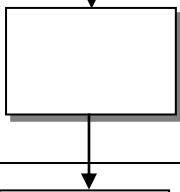
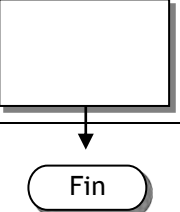
Solicitud de compra: Documento en el que se expresa el requerimiento de un bien o servicio por las diferentes áreas de la compañía.

Orden de Compra: Documento formal que oficializa la compra de un bien o servicio, mediante el cual se le da a conocer al proveedor la intención de compra.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

4. CONTENIDO



N	ACTIVIDAD	GERENTE	CONTADOR	ÁREA SOLICITANTE	ASISTENTE OPERATIVA
					
8	De acuerdo a los resultados arrojados en la evaluación de los proveedores, se les dará a conocer su desempeño y si se considera tomar acciones correctivas.				
9	Según listado de cuentas por pagar a proveedores se realiza la programación de pagos, de acuerdo a las fechas acordadas.				
10	Ya elaborada la programación de pagos a proveedores, se procederá a pagar las facturas, de acuerdo al medio de pago acordado.				
11	Confirmar pagos a proveedores.				

5. NOTAS ACLARATORIAS

No aplica.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato pedido de repuestos e insumos

orden de compra de bien o servicio

Formato evaluación de proveedores

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato pedido de repuestos e insumos diligenciado

Orden de compra de bien o servicio diligenciada

Formato evaluación de proveedores diligenciado

8. ANEXOS

Formato evaluación de proveedores

Formato pedido de repuestos e insumos

✓ **Procedimiento Selección, Contratación y Capacitación.**

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Establecer las directrices generales para garantizar la adecuada selección, contratación del personal requerido y proporcionar su correcta capacitación y formación con el fin de asegurar su óptimo desempeño en el nuevo cargo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la selección, la contratación, la verificación de las competencias, evaluación del desempeño y la definición del programa de capacitación y formación de todo el personal de la empresa.

3. DEFINICIONES

Competencia⁵⁸: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. Educación: Es la formación que una persona posee con relación a un área particular.

Formación⁵⁹: Proceso de suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir requisitos.

Habilidad⁶⁰: Capacidad y disposición para ejecutar una labor.

Experiencia: Aptitudes demostradas por la vinculación a una labor anterior fuera de la actual empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁵⁸ CAMPOS, Carmen. Diplomado en sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008. [en línea]. 2010. [Consultado 05 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.unprg.edu.pe/univ/index.php>

⁵⁹ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.unprg.edu.pe/univ/index.php>

⁶⁰ el desarrollo de habilidades, valores y actitudes propuestos en la misión [en línea]. 2010. [Consultado 05 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.uctemuco.cl/cedid/archivos/apoyo/EI%20desarrollo%20de%20habilidades,%20actitudes%20y%20valores.pdf>

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	ÁREA SOLICITANTE	ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENCIA
		Inicio		
1	Cada vez que se requiera de personal nuevo, el Jefe de Área solicita al Gerente la búsqueda del candidato. (Ver nota aclaratoria 1)			
2	La Asistente Administrativa Gestiona la búsqueda de candidatos para el cargo a través de referidos, anuncios en el periódico, Internet, entidades tales como el SENA, universidades, etc.		Asistente Administrativa	
3	Se estudia las Hojas de Vida recibidas y preselecciona teniendo en cuenta que cumplan con las condiciones del cargo a ocupar.		Asistente y Gerente Administrativa	
4	Una vez preseleccionado los candidatos se programa y realiza entrevista a los preseleccionados, registrando los detalles y resultados de cada una.		Asistente Administrativa	
5	De acuerdo con los requisitos establecidos en el Perfil del Cargo, la Requisición de Personal y los resultados obtenidos en las actividades de entrevista y de confirmación de referencias, el Gerente escoge al candidato para el cargo.			
6	Se coordina el proceso de orientación e inducción con los responsables de estas actividades; así mismo informa al candidato seleccionado acerca de los documentos que debe anexar para su contratación y la fecha de inicio laboral.		Asistente Administrativa	
			4	

N°	ACTIVIDAD	ÁREA SOLICITANTE	ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENCIA
			4	
7	La Gestión de Recursos Humanos se encarga de realizar La Contratación de la persona elegida, se solicita al nuevo empleado los documentos legales para su ingreso.		Asistente Administrativa	
8	Una vez entregados los documentos soportes de la hoja de vida del empleado, la Asistente Administrativa verifica las competencias registrando la información en el FORMATO Verificación de Competencias.		Asistente Administrativa	
9	Una vez elaborado el contrato es firmado por El Gerente y por el nuevo empleado como constancia de aceptación mutua de los términos estipulados y se inicia el programa de inducción.			Gerente y Nuevo Empleado
10	Cada vez que sea necesario y, en fecha pactada entre el proceso de Gestión de Recursos Humanos y el proceso en cuestión se lleva a cabo la inducción del personal, para lo cual se registra en el FORMATO Informe de Inducción y Entrenamiento.		Asistente Administrativa	
11	El Gerente y los Jefes de área cada 6 (seis) meses evalúan el desempeño de todo el personal aplicando el FORMATO Evaluación del Desempeño.			Gerente y Jefes de Áreas
12	De acuerdo a los resultados de la verificación de las competencias de los empleados nuevos y la evaluación del desempeño de los empleados más antiguos, el proceso de Gestión de Recursos Humanos elabora cada 6 meses el Programa de Capacitación para todo el personal, teniendo en cuenta las necesidades específicas por cargo, diligenciando el FORMATO Programa de Capacitación.		Asistente Administrativa	
			Fin	

5. NOTAS ACLARATORIAS

No aplica

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato análisis de desempeño laboral

Formato verificación de referencias laborales

Formato informe de inducción y entrenamiento

Formato programa de capacitación

Formato solicitud de personal

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato análisis de desempeño laboral diligenciado

Formato verificación de referencias laborales diligenciado

Formato informe de inducción y entrenamiento diligenciado

Formato programa de capacitación diligenciado

Formato solicitud de personal diligenciado

8. ANEXOS

Formato análisis de desempeño laboral

Formato verificación de referencias laborales

Formato informe de inducción y entrenamiento

Formato programa de capacitación

Formato solicitud de personal

Nota: A continuación se listan 12 procedimientos que también se realizaron en el trabajo, cuyos modelos pueden ser consultados en la lista de anexos, estos procedimientos son:

Procedimiento acciones correctivas	Ver Anexo 2
Procedimiento acciones de mejora	Ver Anexo 3
Procedimiento acciones preventivas	Ver Anexo 4
Procedimiento análisis de datos	Ver Anexo 5
Procedimiento de atención de quejas y reclamos	Ver Anexo 6
Procedimiento despacho de producto terminado	Ver Anexo 7
Procedimiento orden de prelistamientos de equipos	Ver Anexo 8
Procedimiento para servicio no conforme	Ver Anexo 9
Procedimiento para producto no conforme	Ver Anexo 10
Procedimiento recepción de solicitud de servicio técnico	Ver Anexo 11
Procedimiento tratamiento de servicio y producto no conforme	Ver Anexo 12
Procedimiento ventas	Ver Anexo 13

8.1.5.3. Formatos. En cada área de la compañía se realizarón una serie de formatos de acuerdo a la necesidad presentada por los jefes de área, estos formatos se elaboraron con el objetivo de dejar registros durante la ejecución de ciertas actividades que lo requerían, una vez realizados los formatos se entregaron a los jefes de cada área para que la revisión, corrección si es necesaria y aprobación, de ahí se entrega dos copias una impresa y otra digital enviada por el correo interno de la compañía.

A continuación se da a conocer algunos formatos realizados en la Compañía para cada una de las áreas:

✓ **Gestión Gerencial**



FORMATO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES

Versión 01

PROCESO	Gestión Gerencial
INDICADOR:	Nivel de cumplimiento de las metas
FORMULA:	(No. De Metas cumplidas/ No. Total de Metas Establecidas) * 100
FRECUENCIA MEDICIÓN:	Semestral
META:	Cumplir con el 80%
PLAZO:	Año 2012

JUNIO - DICIEMBRE 2012

PROCESO	META	NIVEL ALCANZADO AÑO 2012	CUMPLIM IENTO
FINANCIERO			
COMERCIAL			
SERVICIO TÉCNICO			
COMPRAS			
GESTIÓN HUMANA			

COMENTARIO:

--

ACCIONES DE MEJORA:

--

✓ **Gestión Financiera**

 Abka Colombia S.A.S	FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVOS DE EQUIPOS Versión 01
--	---

Fecha de
Mantenimiento: _____

Área:

Equipo/Estructura


Descripción del mantenimiento realizado

OBSERVACIONES

Mantenimiento realizado por
Nombre y Firma

Vo.Bo. Coordinador
proceso

✓ **Gestión Servicio Técnico**

 Abka Abka Colombia S.A.S	FORMATO REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO Versión 01
---	--

FECHA:		CONTADOR:	INICIAL:	FINAL:
CLIENTE:		N° EQUIPO:		
DIRECCIÓN:		SERIE:		

TIPO DE SERVICIO	
PREVENTIVO	<input type="checkbox"/>
CORRECTIVO	<input type="checkbox"/>

HORARIO	
HORA DE LLEGADA	<input type="text"/>
HORA DE SALIDA	<input type="text"/>

DETALLE EL MOTIVO DEL SERVICIO:	DETALLE LA SOLUCIÓN REALIZADA

MANTENIMIENTO REALIZADO:		INSUMOS O REPUESTOS INSTALADOS EN EL SERVICIO
UNIDAD DE IMAGEN:		
UNIDAD FUSORA:		
TOLBA DE TONER:		
LIMPIEZA DE SCANNER:		
LIMPIEZA DE GOMAS DE ALIMENTACIÓN:		
LIMPIEZA DE GOMAS DE ADF:		
LIMPIEZA EXTERIOR:		
CONFIGURACIÓN PRINT/SCAN:		
LIMPIEZA DE UN LÁSER:		

Formato Reporte de Servicio Técnico. (Continuación)

OBSERVACIONES		
MARQUE CON X SI EL EQUIPO TIENE		DETALLE EN CASO DE REPUESTOS O COTIZACIÓN PENDIENTE:
ESTABILIZADOR		
POLO A TIERRA		
NINGUNO DE LOS ANTERIORES		


EL EQUIPO QUEDA EN FUNCIONAMIENTO	NOTAS DEL USUARIO
SI: <input type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	
DETALLE EL MOTIVO CUANDO LA RESPUESTA ES NO:	

COPIAS DE PRUEBA

NOMBRE DEL USUARIO QUE FIRMA	FIRMA (USUARIO)	NOMBRE DEL TÉCNICO

NOTA: SE DEBE ANEXAR CONTADOR TOTAL DEL EQUIPO A ESTE REPORTE

✓ **Gestión Comercial**

 <p>Abka Abka Colombia S.A.S</p>	<p>FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS Versión 01</p>
--	--

FECHA DE RECEPCIÓN			QUEJA	RECLAMO	CONSECUTIVO N°
D	M	A			

DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE		
NOMBRE DEL CLIENTE		DIRECCIÓN
NOMBRE Y APELLIDOS CONTACTO		NÚMEROS TELEFÓNICOS (FIJO, CELULAR)

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO

ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR LA EMPRESA	
FUNCIONARIO QUIEN RECIBE LA QUEJA Y/O RECLAMO	
ÁREA DONDE SE RECIBE LA QUEJA Y/O RECLAMO	
ÁREA AL CUAL SE DIRECCIONA LA QUEJA Y/O RECLAMO	
PROCESO	
FECHA Y FIRMA DE RECIBIDO	

Formato de Atención de Quejas y Reclamos. (Continuación)

PLAN DE ACCIÓN GENERADO										
CONSECUTIVO N°				Nota: Los planes de acción que se desarrollan para responder la queja presentada por el reclamante, se deben diligenciar en el formato "Acción de Correctiva"						
CORRECCIÓN										
ACCIÓN CORRECTIVA										
ACCIÓN CORRECTIVA										
RETROALIMENTACIÓN CON EL USUARIO			SI		NO		FECHA	D	M	A

RESPONSABLE DE LA RETROALIMENTACIÓN	Nota: verificar el cumplimiento de los 10 días hábiles para la retroalimentación al reclamante del estado de su queja y/o sugerencia.
OBSERVACIONES:	

DESPRENDIBLE PARA EL CLIENTE Y/O USUARIO						
FECHA DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	FECHA			CONSECUTIVO N°
			D	M	A	
SERVICIO PRESTADO						
FIRMA Y SELLO DE FUNCIONARIO QUIEN RECIBE LA QUEJA Y/O RECLAMO						

✓ Gestión Compras



FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES

Versión 01

[illegible]


Formato Evaluación de Proveedores. (Continuación)

La manera en la que se pondera varía de acuerdo al criterio que se vaya a calificar como se muestra a continuación:

3. VALORACION				
CRITERIOS GENÉRICOS	VARIABLES	ALTO	MEDIO	BAJO
ENTREGAS	Cumplimiento en las entregas con respecto a las fechas y horarios establecidos	25	10	2
	Cumplimiento en las entregas con respecto a las cantidades	15	10	2
	Cumplimiento en las entregas con respecto a los requisitos del pedido o producto	10	5	1
PRODUCTO	Calidad de producto	10	5	1
	Oportunidad en el tratamiento de garantías	10	5	1
	Capacitación y soporte técnico	5	2	0
SERVICIO	Oportunidad y claridad en las remisiones y facturas	5	2	0
	Confiableidad de la información suministrada por el asesor comercial	10	5	1
	Atención a quejas y reclamos	10	5	1
TOTAL		100		

4. CLASIFICACION DEL PROVEEDOR		
PROVEEDOR APROBADO	PROVEEDOR EN PRUEBA	PROVEEDOR RECHAZADO
Obtendrá este nivel de desempeño cuando el proveedor obtenga una calificación mayor o igual a:	Obtendrá este nivel de desempeño cuando el proveedor se encuentre en los siguientes rangos de calificación:	Obtendrá este nivel de desempeño cuando el proveedor obtenga una calificación menor o igual a:
80	79	69
	70	

✓ **Gestión Humana**

		FORMATO INFORME DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO Version 01	
<p>Con el ánimo de formalizar la incorporación del nuevo colaborador en su puesto de trabajo, el Jefe Inmediato debe diligenciar el presente Formato; en el encontrará las actividades básicas que se deben desarrollar durante el proceso de inducción y usted deberá adicionar cada una de las actividades que se desarrollen durante el proceso de inducción y entrenamiento suministrado al empleado.</p>			
NOMBRE: _____		CARGO: _____	
NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____		CARGO: _____	
DEPENDENCIA: _____		SEDE: _____	
FECHA DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FIRMA RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
NOTA: Certifico que he recibido e interpretado la información detallada y me comprometo a aplicarla y dar cumplimiento			RECIBIDO GESTIÓN HUMANA
_____ Firma del Trabajador Recibe a satisfacción inducción y entrenamiento			_____ Firma del Jefe Inmediato

Nota: A continuación se listan otros 14 formatos que también se realizaron en el trabajo, cuyos modelos pueden ser consultados en la lista de anexos, estos formatos son:

Formato acta entrega de puesto de trabajo	Ver Anexo 14
Formato acción correctiva preventiva	Ver Anexo 15
Formato acta de reunión	Ver Anexo 16
Formato análisis de desempeño laboral	Ver Anexo 17
Formato de autorización afiliación a seguridad social	Ver Anexo 18
Formato de autorización de descuento por nomina	Ver Anexo 19
Formato de entrada de equipos	Ver Anexo 20
Formato de mantenimiento de equipos	Ver Anexo 21
Formato de servicio técnico no realizado	Ver Anexo 22
Formato encuesta de satisfacción de clientes	Ver Anexo 23
Formato entrega de documentación	Ver Anexo 24
Formato entrega de dotación de uniformes	Ver Anexo 25
Formato entrega de elementos de protección	Ver Anexo 26
Formato entrega de unidades	Ver Anexo 27
Formato información para despacho de equipos	Ver Anexo 28
Formato orden de prelistamiento de equipo	Ver Anexo 29
Formato para despacho de producto terminado	Ver Anexo 30
Formato programa de capacitación	Ver Anexo 31
Formato programación de servicio técnico	Ver Anexo 32
Formato relación de servicios 7/24	Ver Anexo 33
Formato relación mensual de compras	Ver Anexo 34
Formato servicio y producto no conforme	Ver Anexo 35
Formato solicitud de permiso	Ver Anexo 36
Formato solicitud de personal	Ver Anexo 37
Formato solicitud de repuestos e insumos	Ver Anexo 38
Formato solicitud y/o entrega de insumos y/o repuestos	Ver Anexo 39
Formato único de hoja de vida	Ver Anexo 40
Formato verificación de referencias laborales	Ver Anexo 41

✓ **Plan Calidad**








Este documento describe todos los procedimientos que se realizan para la prestación del servicio de outsourcing en la compañía, cuales son los responsables, los puntos de control en las actividades críticas para la compañía como lo es el prelistamiento y despacho del equipo, la prestación de servicios técnicos, entre otros, y la frecuencia de la que se aplicara esos puntos de control, con el fin de lograr un mejoramiento continuo logrando ser más eficientes en el desarrollo de las actividades diarias. Como se presenta en el Cuadro 20.

Cuadro 20. Plan Calidad











DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTROL	FRECUENCIA
	Realizar búsqueda de posibles clientes	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Realizar estudio de posibles ofertas	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Iniciar contacto telefónicamente para programar visita	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Si el cliente acepta, realizar visita y presentación corporativa	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Si el cliente presenta alguna necesidad, evaluar necesidad, tipo de servicio, volumen impresión y copiado, números de equipos a instalar, etc. Y presentar propuesta	Gestión Comercial	Asesor Comercial	Verificar que la propuesta a enviar cumpla con todos los requerimientos del cliente.	Cada vez que el cliente tenga la necesidad de modificar, o que haga propuestas de cambio.
	Realizar seguimiento a la propuesta	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Si el cliente aprueba y es outsourcing se le realiza el contrato.	Gestión Comercial	Asesor Comercial	Contrato diligenciado y firmado por el cliente	Cada vez que se realice un nuevo contrato, se modifique o se renueve

1

Cuadro 20. (Continuación)

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTROL	FRECUENCIA
1					
	Si el cliente aprueba y es venta se le realiza la orden de compra.	Gestión Comercial	Asesor Comercial		
	Solicitar equipos y entregar orden de prelistamiento	Gestión Comercial	Asesor Comercial	Orden de prelistamiento debidamente diligenciada y firmada por todas las personas involucradas en el proceso.	Cada vez que se necesita un nuevo equipo
	Crear cliente en el sistema	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing		
	Realizar Prelistamiento del equipo y solicitar repuestos e insumos	Gestión Servicios Técnicos	Jefe de Servicios técnicos	verificación del equipo antes de dar orden de salida, Entrega a tiempo del equipo, numero de devoluciones.	Cada vez que se necesita un nuevo equipo
	Si es Outsourcing Entregar contador inicial a la Coordinadora de Outsourcing al finalizar el prelistamiento	Gestión Servicios Técnicos	Jefe de Servicios técnicos		
	Entregar producto terminado a la asistente Operativa	Gestión Servicios Técnicos	Jefe de Servicios técnicos		
	Si es Outsourcing realizar acta de entrega	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing		
2					

Cuadro 20. (Continuación)

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTROL	FRECUENCIA
					
	Si es Outsourcing realizar acta de entrega	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing		
	Si es venta realizar factura	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing		
	Entregar la factura o acta de entrega a la asistente operativa	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing		
	Realizar Despacho de equipo y seguimiento	Gestión Comercial	Asistente Operativa	Verificar diligenciamiento completo del formato de despacho de producto terminado. Verificar que el Acta de Entrega este firmada y con el visto bueno del cliente.	Cada vez que se vaya a despachar un equipo
	Programar un nuevo servicio	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico		
	Si es Outsourcing y es un mantenimiento preventivo Programar fechas de mantenimientos con el cliente	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico	La programación del servicio debe estar ingresado en el sistema	Cada vez que se programe un mantenimiento preventivo
	Ingresar el servicio al sistema	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico	Llenar toda la información requerida con datos confirmados.	Cada vez que se solicita un nuevo servicio
	Asignar técnico al servicio solicitado	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico		
					

Cuadro 20. (Continuación)

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTROL	FRECUENCIA
					
	Realizar Diagnostico y dar solución al problema	Gestión Servicios Técnicos	Técnico	Entregar Informe técnico detallado del servicio realizado	Cada vez que se realiza un servicio técnico
	Si necesita insumos y/o repuestos solicitarlos al área de bodega	Gestión Servicios Técnicos	Técnico		
	Programar nuevamente el servicio	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico		
	Dar solución al problema	Gestión Servicios Técnicos	Técnico		
	Entregar Reporte de Servicio técnico	Gestión Servicios Técnicos	Técnico		
	Realizar seguimiento y finalizar el servicio en el sistema	Gestión Servicios Técnicos	Asistente de Servicio Técnico	Verificar que en el sistema aparezca registrado la respuesta satisfactoria del cliente, y el servicio finalizado.	Cada vez que se realiza un servicio técnico
	Realizar Facturación mensual a los clientes de Outsourcing	Gestión Comercial	Coordinadora de Outsourcing	Las facturas deben estar enumeradas. La factura debe de estar completa	Mensualmente

9. DESARROLLAR UNA PROPUESTA QUE GARANTICE LA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S.

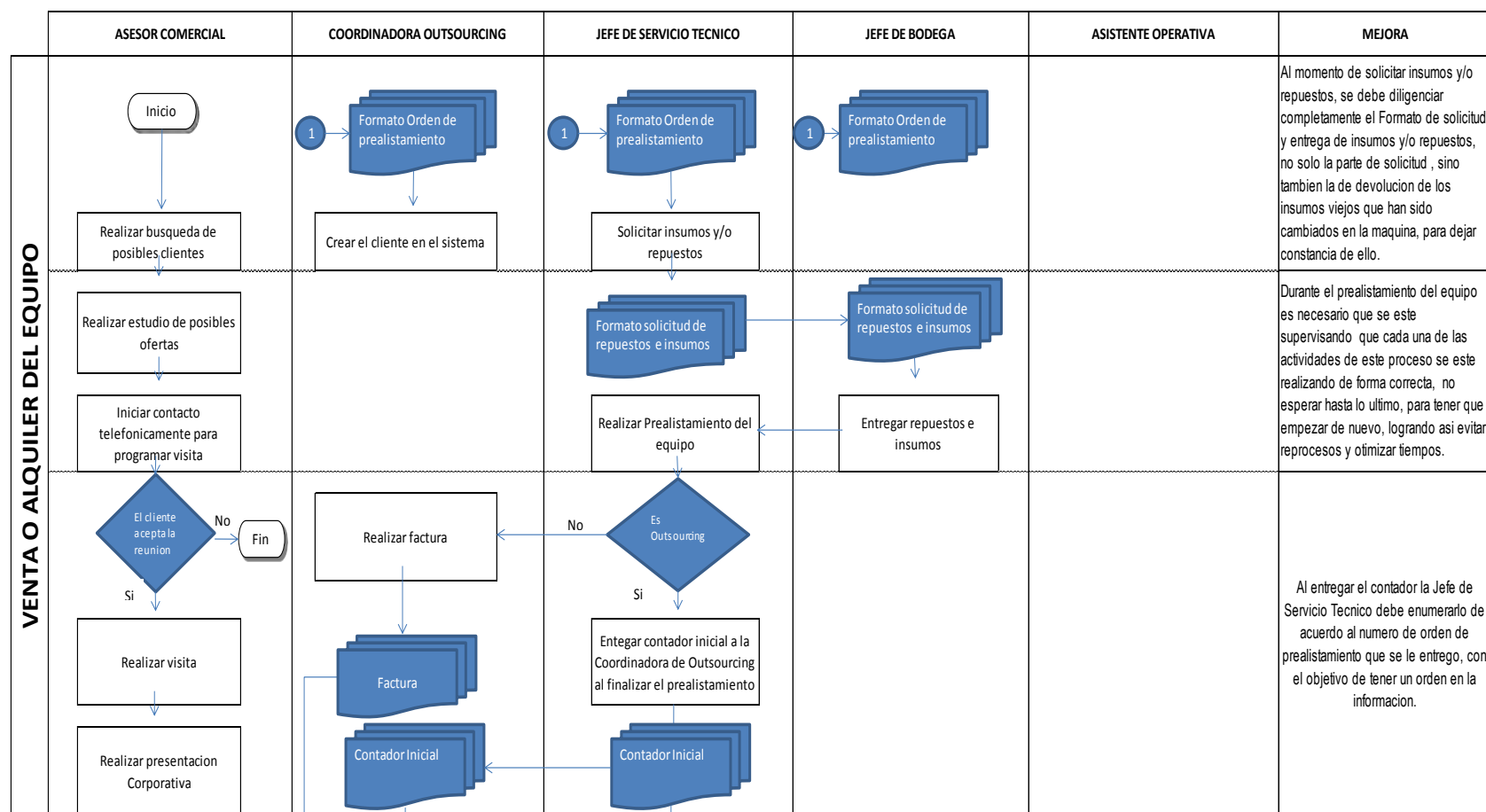
Para implementar el sistema de Gestión de Calidad se le propone a la Dirección seguir las siguientes fases las cuales son:

- Compromiso de la Alta Dirección: La Dirección debe estar comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, participando en este proceso, documentándose sobre la Norma, brindando los recursos (económicos, físicos, tecnológicos y humanos) necesarios, y sensibilizando al personal de la compañía acerca de la importancia y el mejoramiento continuo que se tendría en los procesos y en la prestación del servicio.
- Comunicación al personal: En esta etapa se debe informar al personal ya sea mediante reuniones, intranet, boletín o correo interno, los cambios que se van a realizar en la organización, el papel que juega cada trabajador en este proceso, y actividades que se van a implementar.
- Elaborar cronograma de trabajo: Este cronograma contiene las actividades, las secuencias y las fechas para lograr el cumplimiento del proyecto, logrando así tener claro cuánto tiempo se requerirá en este proceso de implementación.
- Especificar responsabilidades: En esta fase se escogerá las personas que van a ser responsables de este proceso de implementación, y se les asignara responsabilidades.
- Capacitar al personal responsable del proceso: A cada uno de los participantes en la implementación, se les realizara las capacitaciones necesarias para cumplir eficientemente con las actividades asignadas.
- Diagnóstico de la situación actual de la empresa: Con este diagnóstico se pretende tener un conocimiento claro del nivel de cumplimiento de la organización frente a los requisitos de la norma, identificando cuales son los puntos fuertes y de mejora.

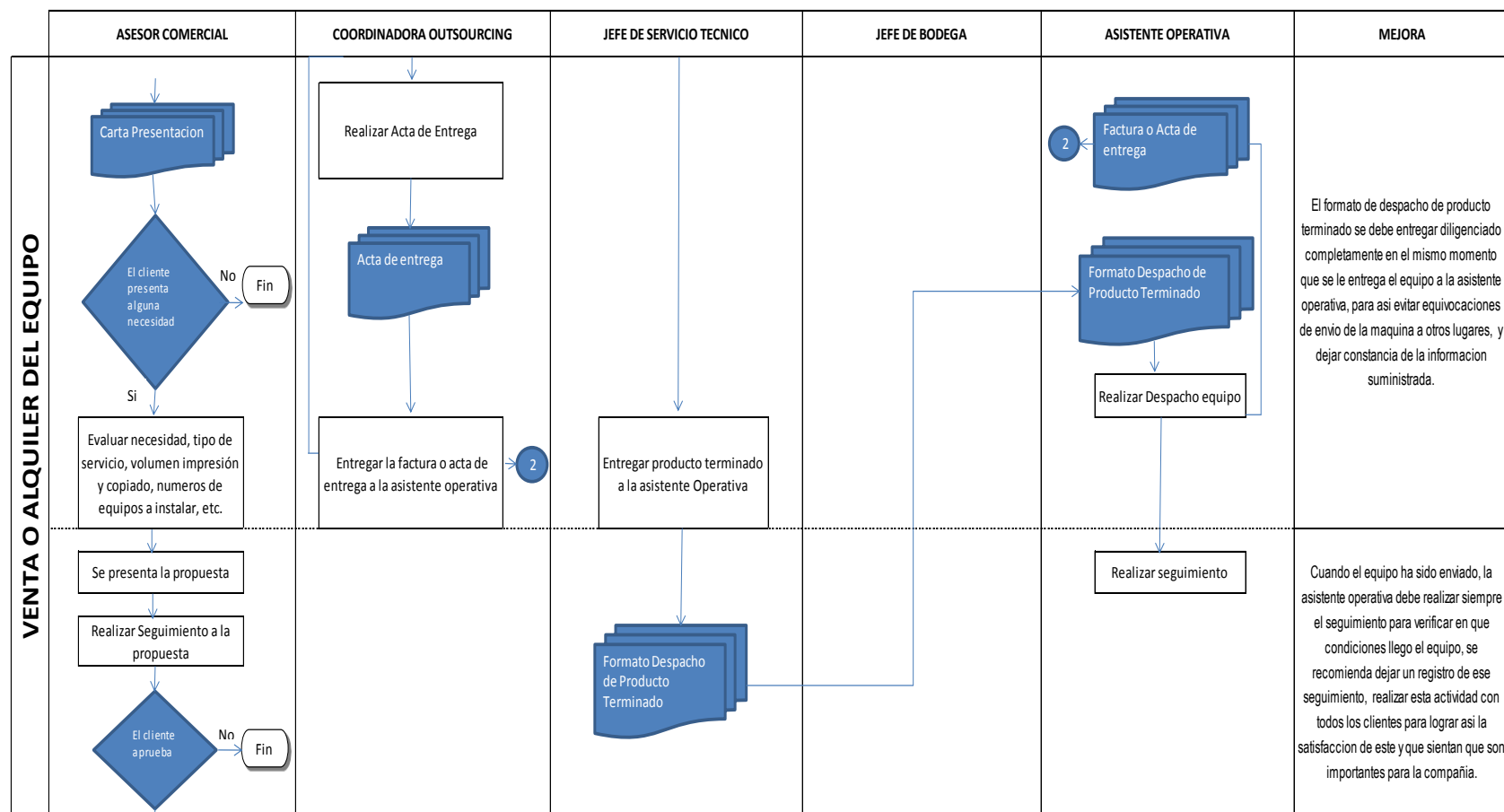
- Definición de: áreas o procesos claves de la organización en las que se va a iniciar el proceso de implementación en el caso de que no sea en toda la compañía, identificar los procesos de la compañía y los procedimientos que se realizan para llevar a cabo las actividades que se realizan diariamente, y el sistema documental como lo son: el manual de calidad, mapa de procesos, procedimientos, formatos, etc.
- Implementación de la documentación de los procesos: Elaborar documentación de los procesos, manual del sistema de gestión de calidad y manual de procedimientos.
- Ejecutar Auditorias: Una vez realizado el proceso de implementación, la organización debe realizar auditorías, con el objetivo de conocer cuál es el nivel de avance frente al Sistema de Gestión de Calidad, y conocer cuáles son los puntos de mejora que deben realizarse.
- Acciones de Mejora: Ya realizada las auditorias e identificado los puntos de mejora, se deben realizar planes de acción con el objetivo de garantizar la mejora continua de los procesos.

La compañía al realizar estos pasos propuestos garantiza la implementación eficiente del sistema de gestión de calidad, también se le propone a la dirección una serie de recomendaciones en ciertas actividades que tienen falencias, que ayudara la mejora continua de los procesos, estas mejoras se muestran en el Cuadro 21: Proceso Macro con propuestas de mejoramiento.

Cuadro 21. Proceso Macro con propuestas de mejoramiento



Cuadro 21. (Continuación)



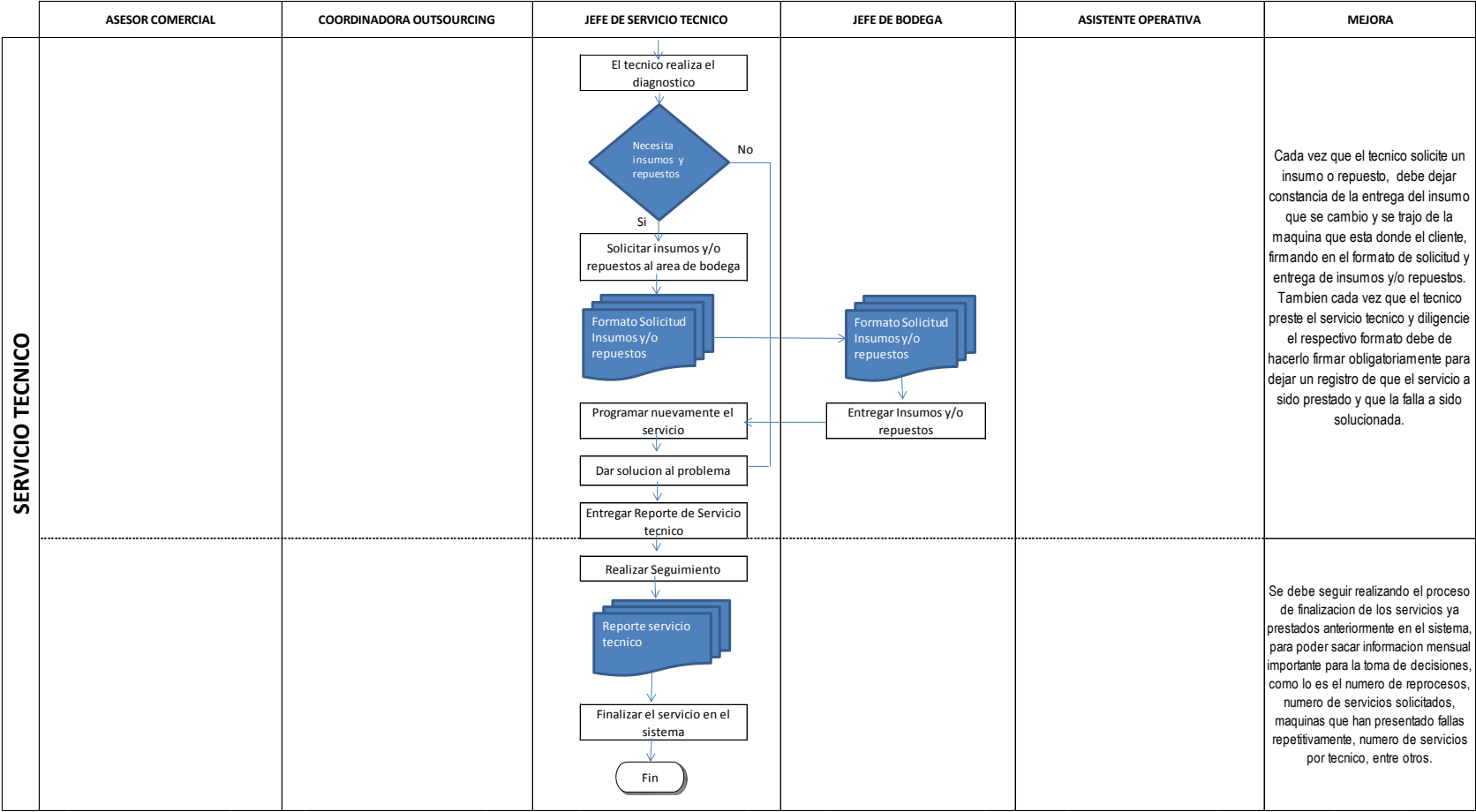
Cuadro 21. (Continuación)

	ASESOR COMERCIAL	COORDINADORA OUTSOURCING	JEFE DE SERVICIO TECNICO	JEFE DE BODEGA	ASISTENTE OPERATIVA	MEJORA
VENTA O ALQUILER DEL EQUIPO	<div><div>Si</div><div>Es Outsourcin</div><div>No</div><div>Si</div><div>Se realiza contrato</div><div>Se realiza Orden de compra</div><div>Se realiza solicitud de equipos</div><div>Entregar Orden de prelistamiento</div><div>Formato Orden de prelistamiento</div><div>1</div></div>					<div>Al entregar la orden de prelistamiento a la Jefe de Servicio Tecnico, se recomienda que ambos lleguen a un acuerdo de cuando la maquina va a estar lista para entrega al cliente, y no esperar hasta el ultimo momento para llamar al cliente y decirle que no se le va a entregar la maquina en la fecha y horario previsto logrando una insatisfaccion del cliente desde el primer momento.</div>

Cuadro 21. (Continuación)

	ASESOR COMERCIAL	COORDINADORA OUTSOURCING	JEFE DE SERVICIO TECNICO	JEFE DE BODEGA	ASISTENTE OPERATIVA	MEJORA
SERVICIO TECNICO			<div><div>Programar un nuevo servicio</div><div><div>Es Outsourcing</div><div>No</div><div>Si</div></div><div><div>Mto. Preventivo</div><div>No</div><div>Si</div></div><div>Programar fechas de mantenimientos con el cliente</div><div>ingresar el servicio al sistema</div><div>Asignar tecnico al servicio solicitado</div></div>			<div>Al realizar la programacion de mantenimientos preventivos se aconseja realizar un cronograma, ponerlo en un lugar visible y revisarlo a diario, para asi tener claro que mantenimientos tienen que realizarse y cuales han sido las fecha previstas, tambien es necesario dejar un registro cada vez que se llama al cliente para programar estas fechas.</div>

Cuadro 21. (Continuación)



10. CONCLUSIONES

La Alta Dirección tenía muy poca información y conocimiento sobre la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, no estaban comprometidos con el proceso de documentación y no hicieron parte del proceso.

El diagnóstico de la situación actual de la compañía frente a los requerimientos de la Norma fue una actividad muy importante durante el proceso de documentación, ya que por medio de esta se conoció cuál era el nivel de cumplimiento de la norma en cada uno de los procesos de Dirección, Operación y apoyo, conocer cuáles eran los puntos fuertes de la compañía, y los puntos en los que se tenía que realizar mejoras, permitiendo tener una idea clara de que era en lo que se debía trabajar para lograr el objetivo deseado que era la documentación.

El desarrollo del presente trabajo permitió que Abka Colombia S.A.S. fuera más organizada, al contar con procesos documentados, formatos, registros, procedimientos, etc., que le dan un toque de formalidad. Como se observó en la Matriz de Correlación, La documentación realizada en la Compañía cumple completamente con los requisitos exigidos por la Norma NTC 6001.

Con el proceso de documentación se comprendió que los documentos son necesarios para ser más eficientes en la prestación del servicio, son una herramienta de gran ayuda que sirven como soporte para el mejoramiento continuo de las actividades, al tener claro todos los trabajadores como se realiza y como funciona cada uno de los procesos y procedimientos de la compañía. Al realizar este proceso de documentación se eliminaron actividades innecesarias en los procesos y se dejaron plasmadas actividades que muchos trabajadores obviaban en el desarrollo de sus funciones, logrando así la optimización y eficiencia en cada uno de los procesos.

Cada trabajador entendió la importancia de la utilización de formatos y el de llevar registros durante la ejecución de sus actividades para dejar trazabilidad en los procesos.

Con el desarrollo de la documentación se le brinda a la organización una herramienta importante para lograr el mejoramiento continuo y calidad de los

procesos, es responsabilidad de la Gerencia continuar con este proceso de implementación y su correcto funcionamiento.

Durante este proceso se diseñaron indicadores de gestión a cada proceso para tener un control y seguimiento a su funcionamiento, permitiendo realizar mejoras, cabe resaltar que el correcto uso de estos indicadores ayuda a definir acciones preventivas para evitar inconvenientes futuros.

Las acciones preventivas y correctivas, resultan de los indicadores, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del cliente, los resultados del proceso y no conformes.

Mediante la realización del presente trabajo se adquirió conocimiento y experiencia en cuanto a: la metodología que se debe realizar durante un proceso de documentación; la forma en la que se debe realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa, haciendo uso de herramientas diseñadas con base a los requisitos de la Norma para realizar la respectiva brecha y evaluar su cumplimiento; la realización de procedimientos y formatos; el planteamiento de indicadores en cada proceso para ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales; los pasos para evaluar los proveedores, entre otros aspectos que se trabajaron durante la ejecución de este trabajo, lo cual es un aporte significativo que hace que se sea más competente en el mercado laboral, al contar con conocimientos de este tema de la documentación enfocado hacia la mejora continua, que es lo que buscan en la actualidad las Compañías.

11. RECOMENDACIONES

La empresa debe continuar con este proceso de implementación de la Norma que ha sido adelantado. Es necesario que contraten a una persona que tenga conocimiento de la Norma y se encargue de terminar con este proceso de implementación, además de realizar seguimiento continuo al Sistema de Gestión y al cumplimiento de indicadores para realizar los ajustes que se tengan que hacer y tomar decisiones.

Se considera necesario que a los trabajadores se les comunique constantemente sobre las modificaciones, mejoras, e implementaciones que se están realizando en la compañía, al igual que se les socialice la misión, visión, objetivos e indicadores, ya que ellos hacen parte de este proceso y es necesario que estén informados y tengan conocimiento de estos aspectos y de cualquier cambio que se esté realizando.

Las personas que van a seguir con el proceso de implementación, deben asegurarse que en cada área de la compañía se estén utilizando los formatos que han sido creados al igual que no se esté haciendo uso de los formatos obsoletos, ejerciendo más un control sobre esto.

La Asistente Administrativa se debe encargar actualizar cada vez que sea necesario los documentos, y no dejar que pierdan valor en la organización.

A la compañía se le aconseja adoptar el proceso de codificación de los formatos, puede que la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 no lo exija, pero puede ser de gran ayuda en el momento que la Compañía en un futuro piense certificarse bajo otra norma que si lo exija, a continuación se da una propuesta de codificación que la empresa puede emplear:

Primero: La primera parte de la codificación consta de dos letras, que indican el tipo de documento que se está creando, por ejemplo: Procedimiento (PR), Formato (FO), Instructivo (IN), Registro (RI), etc.

Segundo: La segunda parte de la codificación el cual es separado del primero por un guion (-) consta de dos o tres letras que indican el área para el cual aplica el documento por ejemplo: Gestión Gerencial (GG), Gestión Comercial (GCO),

Gestión Humana (GH), Gestión de Compras (GC), Gestión de Servicio Técnico (GST).

Tercero: La tercera parte corresponde a tres dígitos también es separado del segundo por un guion (-), estos dígitos indican el consecutivo, así: 001, 002, 003 y así sucesivamente.

Por ejemplo un procedimiento del área de gestión humana tendría la siguiente codificación: PR-GH-001

BIBLIOGRAFÍA

Abka Colombia S.A.S. Estrategia Organizacional. 2009. 5 p.

BONILLA Castro, Elssy y Rodríguez S., Penélope, Mas allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales, Bogotá: Norma, 2000, p.2.

CAMPOS, Carmen. Diplomado en sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008. [en línea]. 2010. [Consultado 05 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.unprg.edu.pe/univ/index.php>

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill, 2004. p. 132.

Consultoría en Gestión de la Calidad, un impulso para los negocios. Revista acción [en línea]. Julio 2009, no. 110 [consultado 12 de Abril de 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ccc.org.co/archivo/revista-accion/110/k.html>

CONWAY, Williams E. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

CROSBY, Philip. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

Definición de despachar [en línea]. [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=despachar>

Definición de factura [en línea]. Madrid: E-conomic, [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-factura>

Definición sencilla de outsourcing. Gestipolis [en línea]. 2000, [consultado 5 de mayo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no1/realoutsour.htm>

DEMING, Williams E. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

(-----). Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

DICCIONARIO DE INFORMÁTICA ALEGSa. Definición de soporte técnico [en línea]. Santa Fe, [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.alegsa.com.ar/Dic/soporte%20tecnico.php>

El desarrollo de habilidades, valores y actitudes propuestos en la misión [en línea]. 2010. [Consultado 05 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.uctemuco.cl/cedid/archivos/apoyo/EI%20desarrollo%20de%20habilidades,%20actitudes%20y%20valores.pdf>

GARCÍA, Manuel; QUISPE, Carlos y RÁEZ, Luis. Mejora continua de la calidad en los procesos [en línea]. Industrial Data, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n1/pdf/mejora.pdf

GUTIÉRREZ Pulido, Humberto. Calidad total y productividad. México: McGraw-Hill, 1997. p. 8.

HARRINGTON, James. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 6001. Bogotá: ICONTEC, 2008. 12 p.

(_____). Sistema de Gestión para Micros y Pequeñas Empresas (Mypes) NTC 6001 [en línea]. Bogotá: ICONTEC, 2008 [consultado 5 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ICONTEC.org.co/index.php?section=200>

(_____). Norma ISO 8402. Bogotá: ICONTEC, 1995.

(_____). Norma ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2000.

(_____._____). Bogotá: ICONTEC, 2005.

ISHIKAWA, Kaoru. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

JURAN, Joseph. Calidad. Citado por: ÁNGELES CANCIO, Virginia. Calidad. ¿Solo ISO 9000? [en línea]. La Revista del Empresario Cubano, 2003 [consultado 28 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mayago_06.htm

KABBOUL, Fadi. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. 6ta ed. México: PEARSON Educación. Págs. 10-11.

GUZMÁN Stein, Laura. Fuentes Secundarias [en línea]. 2009 [consultado 24 de Agosto del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000169.pdf>

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Iniciación formal de la actividad empresarial [en línea]. Bogotá: Ministerio de Comercio Industria y turismo, 2009 [consultado 30 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <https://www.mincomercio.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=16238>

Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas [en línea]. Medellín: Cultura E [consultado 12 de Abril de 2012]. Disponible en Internet: http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx

SALAS, Alan Cid. Cuadro de mando integral aplicado a un Sistema de Gestión de Calidad en una Metalmecánica [en línea]. Wikilearning, 2008 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en http://www.wikilearning.com/curso_gratis/cuadro_de_mando_integral_aplicado_a_un_sistema_de_gestion_de_la_calidad_en_una_metalmecanica-marco_teorico/26648-2

SALKIND, Neil J. Métodos de investigación, Prentice-Hall, México, 1998. p. 12.

SULLIVAN, Lyne P. Mejoramiento continuo. Citado por: MORERA CRUZ, José O. Mejoramiento Continuo [en línea]. Gestipolis, 2002 [consultado 29 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

OVIEDO P., Renato. Razonamiento inductivo y deductivo [en línea]. Blog Post, 2010 [consultado 24 de Agosto del 2012]. Disponible en Internet: <http://cognitivo2uta.blogspot.com/2009/10/razonamiento-inductivo-y-deductivo.html>

RODRÍGUEZ PÉREZ, Zulem. Un enfoque sobre la gestión del conocimiento desde la perspectiva de la calidad [en línea]. Gestipolis, 2003 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en <http://www.gestipolis.com/canales/gerencial/articulos/70/gesconperscal.htm>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ. Procedimiento Análisis de Datos [en línea]. 2012 [consultado 28 de Diciembre del 2012]. Disponible en <http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/Dependencias%20del%20Sical/Direccion-Institucional-de-Gestion-de-Calidad/Documents/DIG-GEC-PRC-07.pdf>

YÁÑEZ, Carlos M. Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma Internacional ISO 9001 [en línea]. Internacional Eventos, 2008 [consultado 27 de marzo del 2012]. Disponible en Internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pd>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de Recolección de Información.

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.1. Procesos de Dirección					
3.1.1. Planificación y Direccionamiento					
¿Se tiene definida la estrategia organizacional de la empresa?					
¿Se comunica y actualiza la estrategia de la empresa?					
¿Se ha implementado uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios?					
¿Se ha planificado los procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo?					
¿Se tiene definido y documentado los objetivos, interacciones, requisitos y responsabilidades de cada proceso?					
3.1.2. Evaluación de la Gestión					
¿Se evalúa el cumplimiento de la estrategia organizacional?					
¿Se evalúa el desempeño de los procesos?					
¿Se ha efectuado mejoras en los procesos?					
3.2. Procesos Operativos					
3.2.1. Gestión Comercial					
¿Se tiene documentado el proceso de gestión comercial según los requisitos de la norma?					
¿Se tiene identificado el mercado objetivo?					
¿Se investiga y/o se realiza un estudio de las necesidades y expectativas del mercado objetivo?					
¿Se analiza la competencia y se tiene determinado las ventajas competitivas?					
¿Se tiene definido las políticas y estrategias de ventas?					
¿Se tiene establecido el sistema de comercialización de productos?					

Anexo 1. (Continuación)

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.2.1. Gestión Comercial					
¿Se tiene formalizado los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales?					
¿Se realiza las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente?					
¿Se realiza seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo de quejas y reclamos?					
¿Se evalúa la satisfacción de los clientes?					
3.2.2.1. Planificación de productos					
¿Se tiene documentado los requisitos técnicos del producto y servicio?					
3.2.2.2. Planificación y desarrollo de procesos					
¿Se tiene planificado el proceso de realización o prestación de servicios?					
¿Se tiene definidos punto de control?					
3.2.4. Gestión de Compras					
¿Se tiene documentado el proceso de compras del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimiento del servicio?					
¿Se efectúa control a los proveedores según las indicaciones de la norma?					
3.2.5. Producción de bienes o prestación del servicio					
¿Se tiene definido un portafolio de servicios y de productos?					
¿Se tiene definido las etapas del proceso de prestación del servicio?					
¿Se posee procedimientos de control y tratamiento de servicio no conforme?					
¿Se realiza una validación de la prestación del servicio de acuerdo con lo planificado?					
¿Se aplica métodos de verificación con el fin de evaluar la conformidad del servicio con los requisitos especificados?					
3.3. Procesos de apoyo					
3.3.1. Recursos Humanos (Gestión Humana)					
¿Se tiene planificado e implementado un proceso de gestión humana de acuerdo con las indicaciones de la norma?					

Anexo 1. (Continuación)

ASPECTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO				
	0%	25%	50%	75%	100%
3.3. Procesos de apoyo					
3.3.1. Recursos Humanos (Gestión Humana)					
¿Se tiene definido las funciones y responsabilidades del personal?					
¿Se tiene establecido las competencias, habilidades y experiencias apropiadas del personal?					
¿Se tiene identificado las necesidades de formación de cada cargo?					
¿Se tiene establecido, definido y documentado los procedimientos de selección, contratación y capacitación?					
¿Se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño del personal?					
3.3.2. Gestión de información					
¿Se tiene establecido un procedimiento para el manejo de información según lo establecido en la norma?					
¿Se tiene definido requisitos para control de los documentos?					
¿Se tiene definido requisitos para control de los registros?					
3.3.3. Gestión Financiera					
¿Se tiene identificado los riesgos potenciales que pueden llegar a afectar los activos de la empresa?					
¿Se cuenta con informes periódicos oportunos y confiables de la situación financiera de la empresa?					
3.3.4. Gestión de Recursos Físicos					
¿Se planifica el mantenimiento de la infraestructura y equipos?					

Fuente: Elaboración propia del autor basado en información obtenida de la Norma Técnica Colombia 6001 (2008).

Anexo 2. Procedimiento Acciones Correctivas

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la eliminación de las causas de las no conformidades encontradas a través de la identificación, análisis y seguimiento de las acciones correctivas necesarias.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Empresa Abka Colombia S.A.S., que se someten a la revisión y mejora continua por parte de sus responsables.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁶¹:

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Acción correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

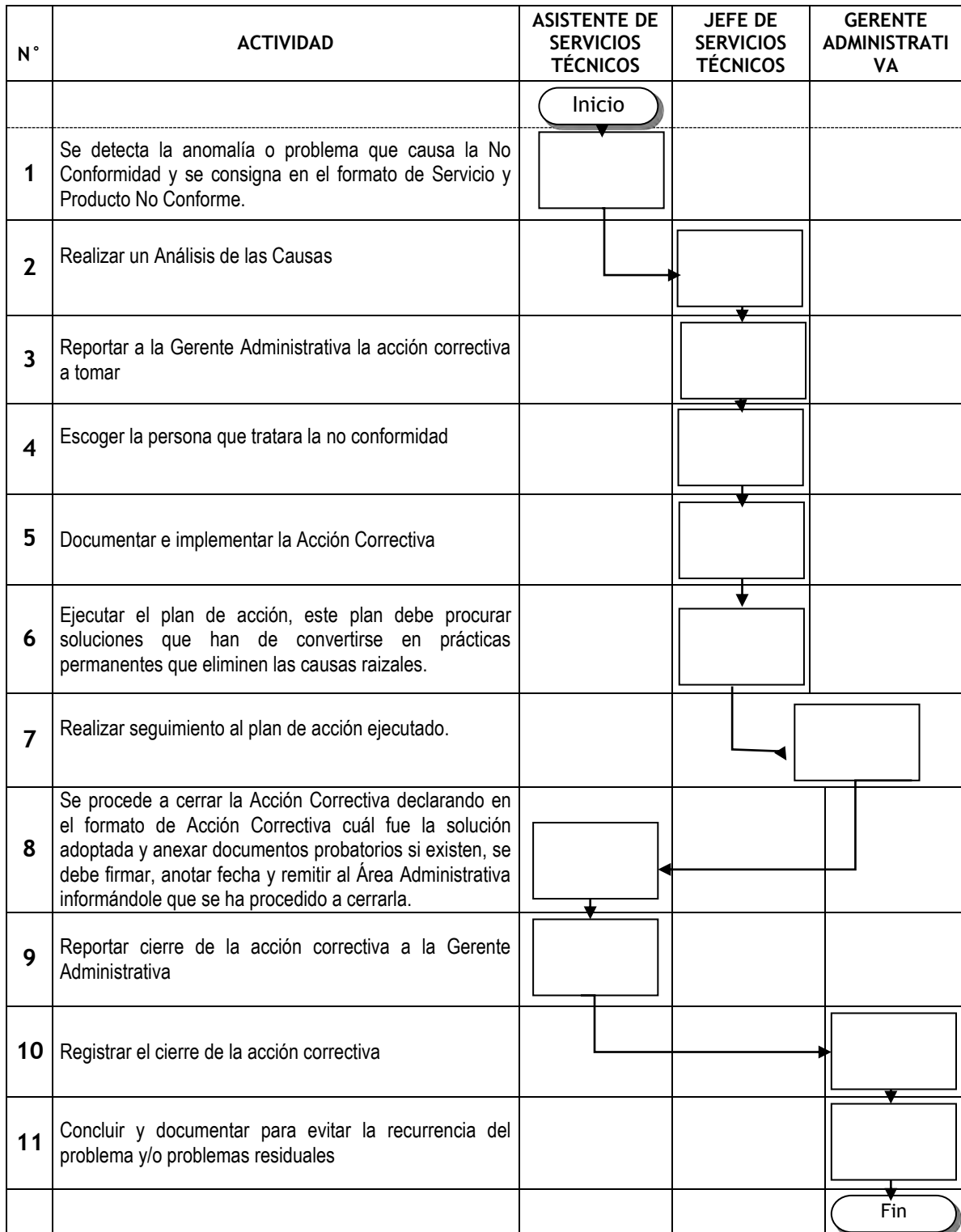
Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Permiso de Desviación: Autorización por escrito para apartarse de los requisitos de un producto especificados originalmente antes de su realización.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., 34 p.

4. CONTENIDO



5. NOTAS ACLARATORIAS

No aplica

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de acción correctiva y preventiva

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato Acciones Correctivas y Preventivas diligenciado

Formato de Atención de Quejas y Reclamos diligenciado


Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos

8. ANEXOS

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

Anexo 3. Procedimiento Acciones de Mejora

 Abka Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades que se presenten en cada uno de los procesos de Abka Colombia S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de Abka Colombia S.A.S.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁶²:

Acción correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencialmente.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Queja: Indicador habitual de una baja satisfacción.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., 34 p.

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES DEL PROCESO	GERENTE ADMINISTRATIVA
		<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> Fin([Fin]) B3 --> B4 B5 --> B6 B6 --> B7 </pre>	
1	Identificar la no conformidad haciendo una breve descripción en el Formato de seguimiento y control de indicadores		
2	Si se tiene una solución inmediata para la no conformidad, se hace una corrección describiendo y diligenciando el Formato, las actividades a realizar para eliminar la No Conformidad		
3	En el caso de que la No Conformidad se pueda corregir se concluye, en el caso contrario se realiza un análisis de las causas y se diligencia el Formato.		
4	Formular planes de acción para corregir o prevenir la No Conformidad diligenciando el formato.		
5	Una vez implementado el plan de acción, se registran los resultados para su seguimiento y revisión.		
6	Revisar los resultados obtenidos, verificando la eficacia del plan de acción tomado.		
7	Si el plan de acción fue eficaz la No Conformidad se cierra, y si persiste se realiza nuevamente un análisis de las causas.		
			<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> Fin([Fin]) B3 --> B4 B5 --> B6 B6 --> B7 </pre>

5. NOTAS ACLARATORIAS

No aplica

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de seguimiento y control de indicadores

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato de seguimiento y control de indicadores diligenciado

Matriz Control Indicadores

Procedimiento acciones correctivas

Procedimiento acciones preventivas


Procedimiento tratamiento de servicio y producto no conforme

8. ANEXOS

Formato de seguimiento y control de indicadores

Matriz Control Indicadores

Anexo 4. Procedimiento Acciones Preventivas

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para identificar, analizar y prevenir problemas potenciales que pueden generar no conformidades, determinando las acciones, registrándolas y verificando sus resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Empresa Abka Colombia S.A.S., que se someten a la revisión y mejora continua por parte de sus responsables.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁶³:

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Acción preventiva: Una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencialmente.

Acción correctiva: Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

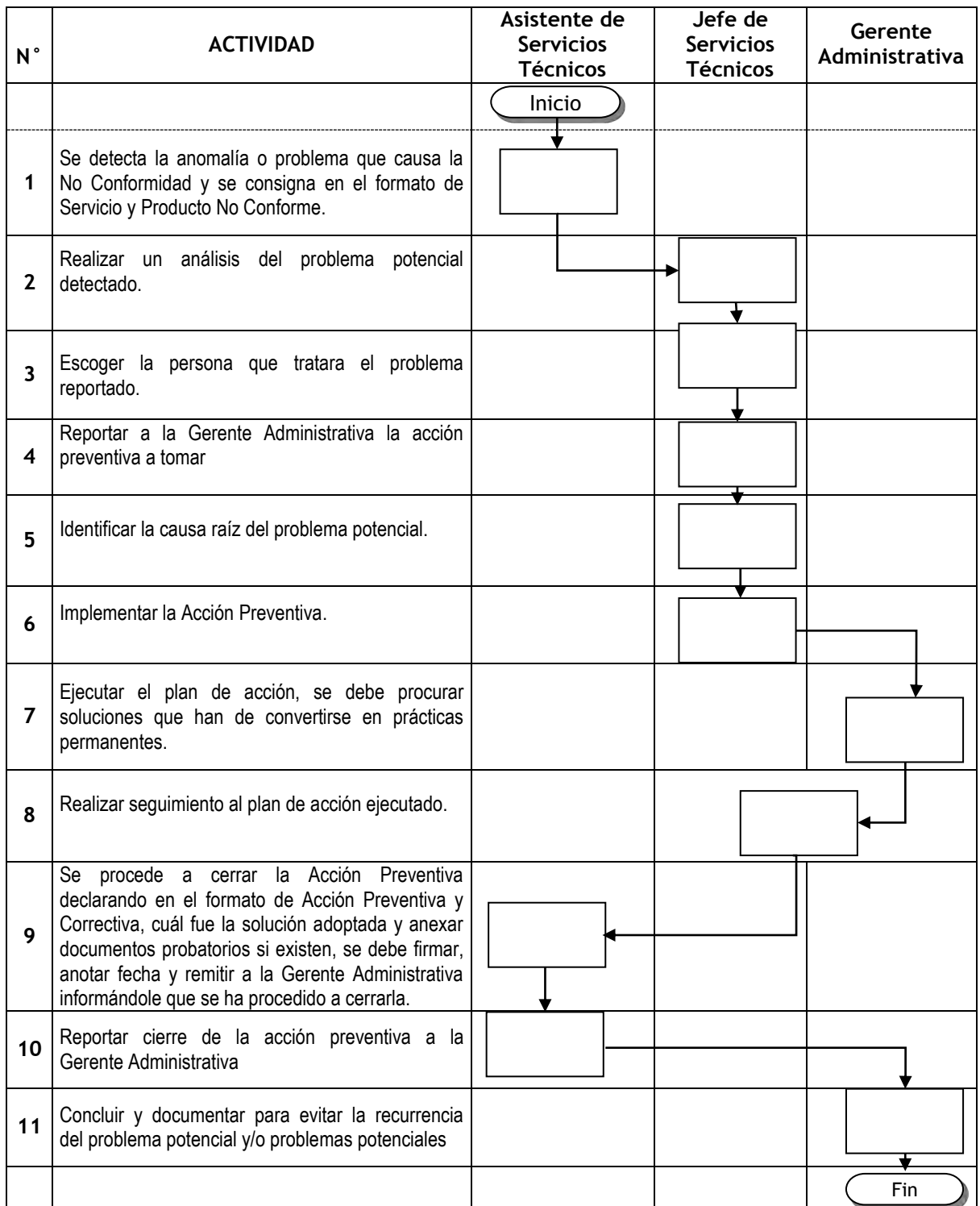
Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Permiso de Desviación: Autorización por escrito para apartarse de los requisitos de un producto especificados originalmente antes de su realización.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., 34 p.

4. CONTENIDO



5. NOTAS ACLARATORIAS

No aplica

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de acción correctiva y preventiva

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato Acciones Correctivas y Preventivas diligenciado

Formato de Atención de Quejas y Reclamos diligenciado


Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos

8. ANEXOS

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

Anexo 5. Procedimiento Análisis de Datos

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE DATOS Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para analizar los datos que han sido obtenidos de las diferentes fuentes de información demostrando que los procesos de Abka Colombia S.A.S., son adecuados y efectivos para lograr la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de Abka Colombia S.A.S.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁶⁴:
Indicadores: Medidor de desempeño. Son datos esencialmente cuantitativos que muestran el estado de una situación en relación con los objetivos.

Análisis de Datos: Un proceso de recopilación y organización de datos con objeto de identificar tendencias.

Tendencia: Patrón de comportamiento de los elementos de un proceso durante un período, la tendencia es la dirección o rumbo que resulta de cada proceso.

Interpretación: Es la atribución de un significado personal (justificación, inferencia o transferencia) basado en datos obtenidos que realiza el líder de proceso.

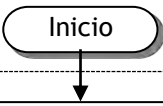




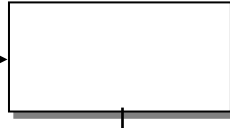

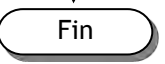
Producto: Resultado de un proceso

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶⁴ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ. Procedimiento Análisis de Datos [en línea]. 2012 [consultado 28 de Diciembre del 2012]. Disponible en <http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/Dependencias%20del%20Sical/Direccion-Institucional-de-Gestion-de-Calidad/Documents/DIG-GEC-PRC-07.pdf>

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES DEL PROCESO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
			
1	Evaluar el desempeño de los procesos mediante la medición de los Indicadores.		
2	Una vez evaluado el desempeño de los indicadores del proceso, se tiene 5 días hábiles para reportar la información a la Asistente Administrativa.		
3	Realizar la interpretación de los resultados obtenidos. (Ver nota aclaratoria N°1)		
4	La Asistente Administrativa monitorea el cumplimiento del reporte de la información en los periodos establecidos por cada proceso.		
5	Al el cierre de cada semestre integra la información de todos los procesos, la procesa y reporta a la Gerencia el desempeño del sistema		
			

5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 3

Nota Aclaratoria N° 1: El análisis se registra en el formato de seguimiento y control de indicadores.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de seguimiento y control de indicadores.

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato de seguimiento y control de indicadores diligenciado

Matriz Control Indicadores

8. ANEXOS

Formato de seguimiento y control de indicadores

Matriz Control Indicadores

Anexo 6. Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Definir la metodología para gestionar las quejas de los clientes de Abka Colombia S.A.S. que contribuyan a la satisfacción del cliente y a la mejora continua del Sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento Aplica para las quejas y reclamos que se presenten en todas las Áreas de Gestión de la Empresa Abka Colombia S.A.S.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁶⁵:

Queja: Indicador habitual de una baja satisfacción.

Satisfacción del cliente: Percepción positiva del cliente sobre el grado en que se cumplió sus requisitos.

Servicios al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto y/o servicio.

Reproceso: Acción Tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Concesión: Es la autorización por parte del usuario para aceptar o rechazar el servicio que no cumple total o parcialmente los requisitos especificados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 11.

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE DE CADA PROCESO
		Inicio		
1	Recepcionar la queja y transferirla a la Asistente Administrativa. (Ver nota aclaratoria 1)			
2	Si las quejas se reciben verbalmente, el colaborador que recibe la queja personalmente del cliente, debe diligenciarla en el Formato de Atención de Quejas y Reclamos o solicitar al reclamante diligenciar dicho formato.			
3	Si las quejas se reciben telefónicamente y por escrito (e-mail, fax): El colaborador debe registrar la queja directamente en el Formato de Atención de Quejas y/o Sugerencias			
4	Informar al cliente que su queja ha sido radicada, esto se hace por escrito (email o carta) quedando soporte adjunto al Formato de Atención de Quejas y Reclamos.			
5	Una vez radicada la queja, se evalúa con quien considere necesario, las quejas y las categoriza de acuerdo a la necesidad de una acción inmediata. Deberá diligenciar el Formato de Acción Correctiva Preventiva.			
6	Tomar Acción y dar tratamiento inmediato a la queja.			
7	Una vez que las quejas han sido gestionadas, archivar el tratamiento de la queja, alimentando el indicador correspondiente y cerrando la acción correctiva abierta en su momento para tal fin.			
			Fin	

5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1:

Nota aclaratoria N° 1: La queja puede ser recibida por cualquiera de las posibles fuentes: Personal, Teléfono, Escrito, Fax, E -mail y Carta.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato de Atención de Quejas y Reclamos diligenciado.


Formato Acciones Correctivas y Preventivas diligenciado.

8. ANEXOS

Formato de Atención de Quejas y Reclamos

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Anexo 7. Procedimiento Despacho de Producto terminado

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que deben realizarse para iniciar el despacho del producto terminado, determinando las acciones, registrándolas y verificando sus resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento Inicia con el despacho del producto terminado desde las instalaciones de Abka Colombia S.A.S. hasta que se le hace entrega al cliente.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

Despacho⁶⁶: Resolver o terminar algo, generalmente con diligencia y prontitud.

Entrega: Proceso mediante el cual se le da un bien a otra persona.

Satisfacción del cliente⁶⁷: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido requisitos.

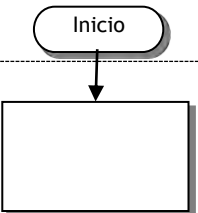





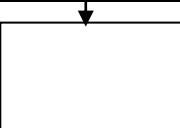

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶⁶ Definición de despachar [en línea]. [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=despachar>

⁶⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., 34 p.

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO	COORDINADORA DE OUTSOURCING	ASISTENTE OPERATIVA
				
1	Realizar el proceso de prelistamiento de la máquina.			
2	Entregar contadores de la maquina a la asistente operativa, coordinadora de outsourcing, y jefe de bodega.			
3	Realizar entrega de equipo. (Ver nota aclaratoria N° 1)			
4	Entregar Documentación Correspondiente (Ver nota aclaratoria N° 2)			
5	Coordinar con la Jefe de Servicio Tecnico en que horario se puede ir la Maquina.			
6	Llamar al transportista y gestionar el despacho.			
7	Despachar equipo y realizar seguimiento de entrega. (Ver nota aclaratoria N° 3)			
				

ACTIVIDAD 3

Nota aclaratoria N° 1: Realizar entrega del equipo a la Asistente Operativa, diligenciando el Formato de Despacho de Producto terminado.

ACTIVIDAD 4

Nota aclaratoria N° 2: Si es cliente de Outsourcing enviar acta de entrega, carta de recomendación y carta de atención. Si es venta enviar factura.

ACTIVIDAD 7

Nota Aclaratoria N° 3: Al realizar seguimiento a la entrega del Equipo, la Asistente Operativa debe dejar constancia de dicho seguimiento por medio del diligenciamiento del Formato de Despacho de Producto Terminado.

5. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato para Despacho de Producto Terminado

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Contrato

Formato Orden de Prealistamiento de Equipos diligenciado

Formato para Despacho de Producto Terminado diligenciado


Factura

Acta de entrega

7. ANEXOS

Formato para Despacho de Producto Terminado

Anexo 8. Procedimiento Orden de Prealistamientos de Equipos

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO ORDEN DE PREALISTAMIENTOS DE EQUIPOS Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el prealistamiento de equipos solicitados por los asesores comerciales, de forma tal que se entregue el producto requerido por el cliente en las fechas estipuladas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Área de Servicio Técnico, Área de Outsourcing y Área de Bodega de la Empresa Abka Colombia S.A.S. Inicia con la recepción de la orden de prealistamiento de equipos de los clientes y termina con la entrega del equipo.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

Proceso⁶⁸: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento⁶⁹: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso

Despacho⁷⁰: Resolver o terminar algo, generalmente con diligencia y prontitud.

Entrega: Proceso mediante el cual se le da un bien a otra persona.

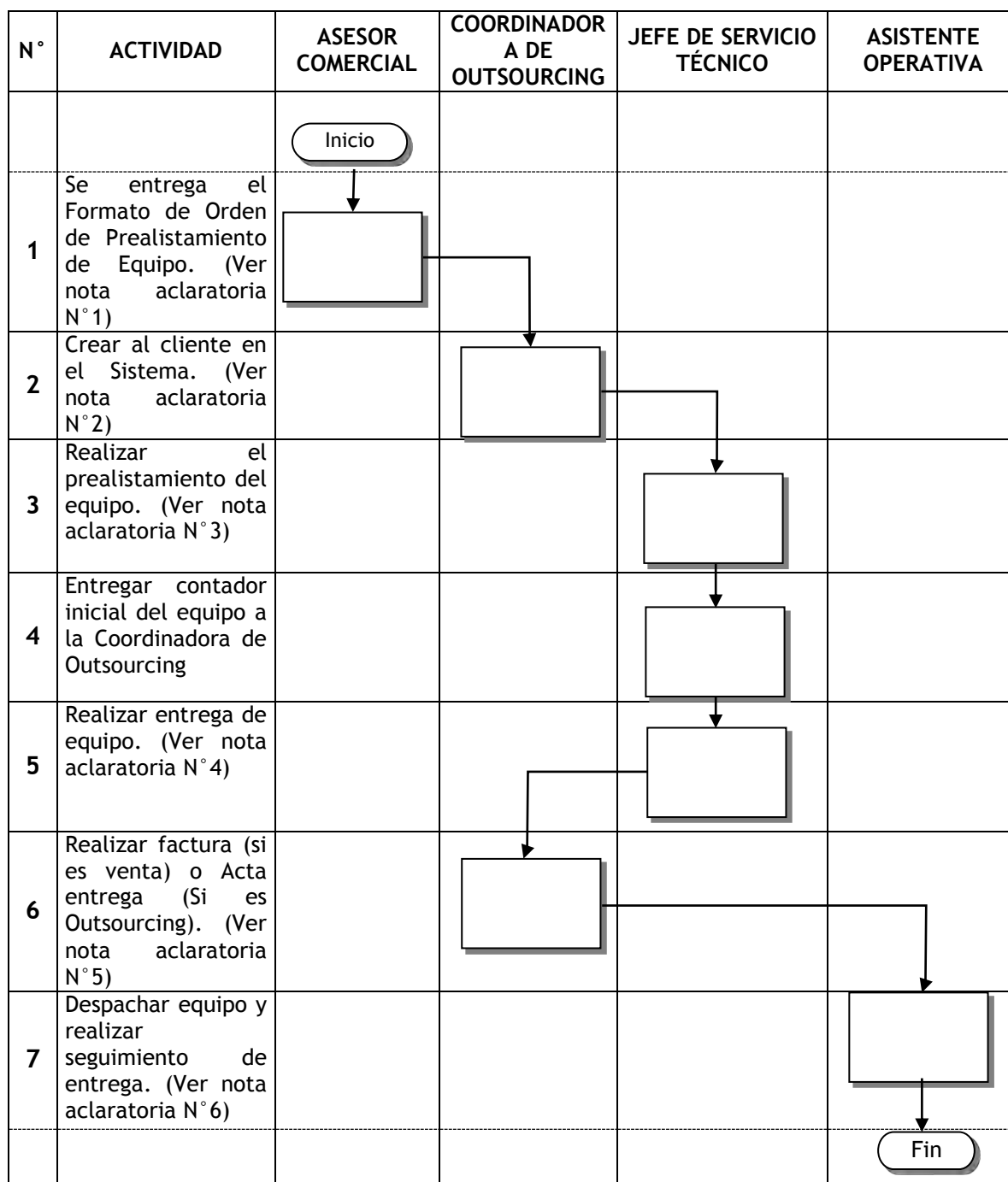
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁶⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 11.

⁶⁹ Ibid., p. 8.

Definición de despachar [en línea]. [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=despachar>

4. CONTENIDO



5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1

Nota Aclaratoria N° 1: Se entrega el formato Orden de prelistamiento de Equipos totalmente diligenciado a: Coordinadora de Outsourcing, Jefe de Servicios Técnicos y Jefe de Bodega, autorizado por la Gerencia Comercial.

ACTIVIDAD 2

Nota Aclaratoria N° 2: Se debe contar con los siguientes documentos para crear el cliente:

RUT, Cámara de Comercio, Fotocopia Cedula del Representante Legal.

ACTIVIDAD 3

Nota Aclaratoria N° 3: Incluye la solicitud de repuestos que se requieran para el equipo al Área de Bodega por medio del Formato de Solicitud de Repuestos e Insumos.

ACTIVIDAD 5

Nota Aclaratoria N° 4: Realizar entrega del equipo a la Asistente Operativa, diligenciando el Formato de Despacho de Producto terminado.

ACTIVIDAD 6

Nota Aclaratoria N° 5: Si es cliente de Outsourcing enviar carta de recomendación y carta de atención.

ACTIVIDAD 7

Nota Aclaratoria N° 6: Al realizar seguimiento a la entrega del Equipo, la Asistente Operativa debe dejar constancia de dicho seguimiento por medio del diligenciamiento del Formato de Despacho de Producto Terminado.


6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato Orden de Prelistamiento de Equipos
Formato para Despacho de Producto Terminado

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Contrato
Formato Orden de Prelistamiento de Equipos diligenciado
Formato para Despacho de Producto Terminado diligenciado
Factura
Acta de entrega

Anexo 9. Procedimiento para Servicio no Conforme

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO NO CONFORME Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Definir la metodología para la identificación de las no conformidades y el control que sobre ellas se debe ejercer, con el fin de evitar o minimizar los efectos negativos sobre la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento Aplica para las no conformidades que se presenten en los procesos misionales del Sistema de Gestión.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁷¹:

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito

Reproceso: Acción Tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

4. CONDICIONES GENERALES

Los líderes o participantes de los procesos que detecten una no conformidad en el producto o servicio, lo registran inmediatamente en el Formato Servicio y Producto no Conforme.

Las no conformidades reportadas por los clientes son tratadas de acuerdo con el procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁷¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 11.

5. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	JEFE DE SERVICIOS TÉCNICOS	ASISTENTE DE SERVICIO TÉCNICO
			Inicio
1	Detecta la no conformidad y la registra en el Formato Servicio y Producto no Conforme. Además se define el responsable de tomar las acciones necesarias para tratar la no conformidad.		
2	Define las acciones inmediatas a realizar y las registra en el mismo formato. La acción a tomar puede ser: Reproceso, Concesión o Rechazo. (Ver Nota Aclaratoria N° 1)		
3	Se archiva los registros de No conformidades.		
4	Mensualmente presentar informe al gerente Administrativo. El informe debe tener anexos los formatos de servicio y producto no conforme y el formato de Acción Correctiva y Preventiva.		
5	Mensualmente se analizan las no conformidades presentadas en los procesos y determinan según su gravedad, frecuencia o impacto si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas.		
6	Si se requiere la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas, el Jefe de Gestión de Servicio Técnico define los responsables de iniciar una acción siguiendo los lineamientos establecidos en el Formato Acciones Correctivas y Preventivas.		
		Fin	

9. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1:

Nota aclaratoria N° 1: Las acciones para el tratamiento de las no conformidades se realizan oportunamente, para minimizar el efecto sobre el servicio o la satisfacción del cliente.

10. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Formato Servicio y Producto no Conforme

11. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato de Servicio y Producto no conforme diligenciado.

Formato Acciones Correctivas y Preventivas diligenciado.


Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos

12. ANEXOS

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Formato Servicio y Producto no Conforme

Anexo 10. Procedimiento para Producto no Conforme

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME Versión 01
--	--

1. OBJETIVO

Realizar el tratamiento adecuado y oportuno a los productos no conformes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a materias primas, producto en proceso, producto terminado.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁷²:

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Corrección: Acción tomada para eliminar una conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

Segregar: Separación física del producto no conforme a un área aislada del producto conforme.

⁷² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 11.

4. RECOMENDACIONES GENERALES.

Todo producto no conforme que haya sido reprocesado para asegurar su conformidad, se debe evaluar nuevamente.

El Jefe de Servicio Técnico debe comprobar que las disposiciones adoptadas para el tratamiento del producto no conforme han sido ejecutadas. Esto incluye actividades de reparación o reproceso y actividades de reinspección del producto. Los resultados de las disposiciones son registrados en el Formato de Servicio y Productos no Conformes.

Los registros de Servicio y Productos no Conformes, son analizados mensualmente por el Jefe de Servicio Técnico, como fuente para la aplicación de Acciones Correctivas y Preventivas, los cuales son establecidas en el Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

5. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	JEFE DE BODEGA JEFE DE SERVICIO TÉCNICO AUXILIAR TÉCNICO Y DE BODEGA	RESPONSABLE DEL PROCESO
		Inicio	
1	La detección del producto no conforme, mediante la realización de controles bien sea en insumos, remanufactura y bodegas de producto terminado. (Ver Nota Aclaratoria N° 1)		
2	Todas las no conformidades son registradas en el formato de Servicio y Producto no Conforme. (Ver Nota Aclaratoria N° 2)		
3	El producto no conforme se marcara físicamente a traves de etiquetas o avisos que identifique el producto como no conforme.		
4	Cuando sea aplicable el producto no conforme es separado físicamente con su respectiva identificación. (Ver Nota Aclaratoria N° 3)		
5	La persona que detectó la no conformidad puede tomar una decisión para el tratamiento del producto no conforme cuando la disposición que se deba establecer sea muy obvia o evidente. (Ver Nota Aclaratoria N° 4)		
6	En los demás casos, el responsable del proceso debe determinar el tratamiento que va a recibir el producto no conforme. (Ver Nota Aclaratoria N° 4)		
			Fin

6. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1

Nota aclaratoria N° 1: La responsabilidad por la detección e identificación del producto no conforme se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Responsabilidad por la detección e identificación del producto no conforme

PRODUCTO	RESPONSABLE(S)
INSUMOS	Jefe de Bodega Jefe de Servicio Técnico Auxiliar técnico y de bodega
RE MANUFACTURACIÓN	Jefe de Servicio Técnico
PRODUCTO TERMINADO	Jefe de Servicio Técnico

ACTIVIDAD 2

Nota aclaratoria N° 2: La persona que identifica el producto no conforme debe firmar el formato, indicando la descripción de la no conformidad. El original de este documento es archivado por el Jefe de Servicio Técnico.

ACTIVIDAD 4

Nota aclaratoria N° 3: El producto no conforme puede permanecer en su área de trabajo siempre y cuando esté claramente identificado y separado, de tal forma que se garantice su separación del producto conforme.

La segregación del producto, es responsabilidad de las personas que identifican y documentan el producto no conforme.

ACTIVIDAD 5 y 6

Nota aclaratoria N° 4: Las disposiciones que se pueden adoptar incluyen:

Reprocesar: El producto es reintegrado al proceso de producción para corregir la no conformidad. El producto reprocesado debe ser nuevamente inspeccionado, y finalmente autorizado por el Jefe de Gestión de Servicio Técnico para su empaque.

Reclasificar: El producto es no conforme pero se puede usar bajo otras especificaciones, como complemento en otros productos, como donación, o para capacitación. Debe ser autorizado por el Jefe de Gestión de Servicio Técnico.

Concesión: El producto queda en cuarentena mientras se concreta con el proveedor o el cliente la disposición final, debe ser autorizado por el Jefe de Gestión de Servicio Técnico, Gerente y/o responsable del proceso.

Desechar: el producto finalmente es dado de baja.

7. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato de Servicio y Producto no conforme

8. DOCUMENTOS A CONSULTAR


Formato de Servicio y Producto no conforme diligenciado.

Procedimiento tratamiento de servicio y producto no conforme

9. ANEXOS

Formato de Servicio y Producto no conforme

Anexo 11. Procedimiento Recepción de Solicitud de Servicio Técnico

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción de llamadas de servicio técnico solicitadas por los clientes, determinando las acciones, registrándolas y verificando sus resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Área de Servicio Técnico de la Empresa Abka Colombia S.A.S. Inicia con la recepción de los requerimientos de servicios técnicos realizados por los clientes y termina con la respuesta dada a la solicitud, y el informe entregado a la Jefe de Servicios Técnicos sobre la efectividad del mismo.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

Queja⁷³: Indicador habitual de una baja satisfacción.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

Satisfacción del cliente⁷⁴: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

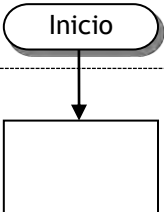


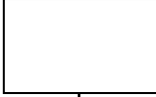
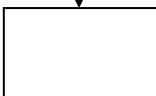
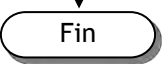
Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto y/o servicio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

⁷³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 10.

⁷⁴ Ibíd., p. 10.

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	ASISTENTE DE SERVICIOS TÉCNICOS	JEFE DE SERVICIOS TÉCNICOS
			
1	Recepción del Servicio Técnico (Nota aclaratoria N° 1) Todo Servicio Técnico se debe ingresar al Sistema, y una vez registrado proporcionarle al cliente el N° de radicado de la llamada.		
2	Asignar Técnico para cada cliente, y dejar registro en la Intranet.		
3	Programar el Servicio Técnico diligenciando el Formato Programación de Servicios Técnicos.		
4	Una vez prestado el servicio técnico, llamar al cliente para verificar la satisfacción con el mismo.		
5	Finalizar el servicio en la Intranet		
			

5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1

Nota aclaratoria N° 1: La recepción del servicio puede ser: vía telefónica y correo electrónico.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato Programación de Servicios Técnicos

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato Programación de Servicios Técnicos diligenciado

8. ANEXOS

Formato Programación de Servicios Técnicos

Anexo 12. Procedimiento Tratamiento de Servicio y Producto no Conforme

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO Y PRODUCTO NO CONFORME Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Identificar las no conformidades que se presenten tanto en el producto como en el servicio, registrarlas y definir el tratamiento adecuado, de tal forma que puedan generarse acciones correctivas o acciones preventivas

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Abka Colombia S.A.S.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones⁷⁵:

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Concesión: Autorización para utilizar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

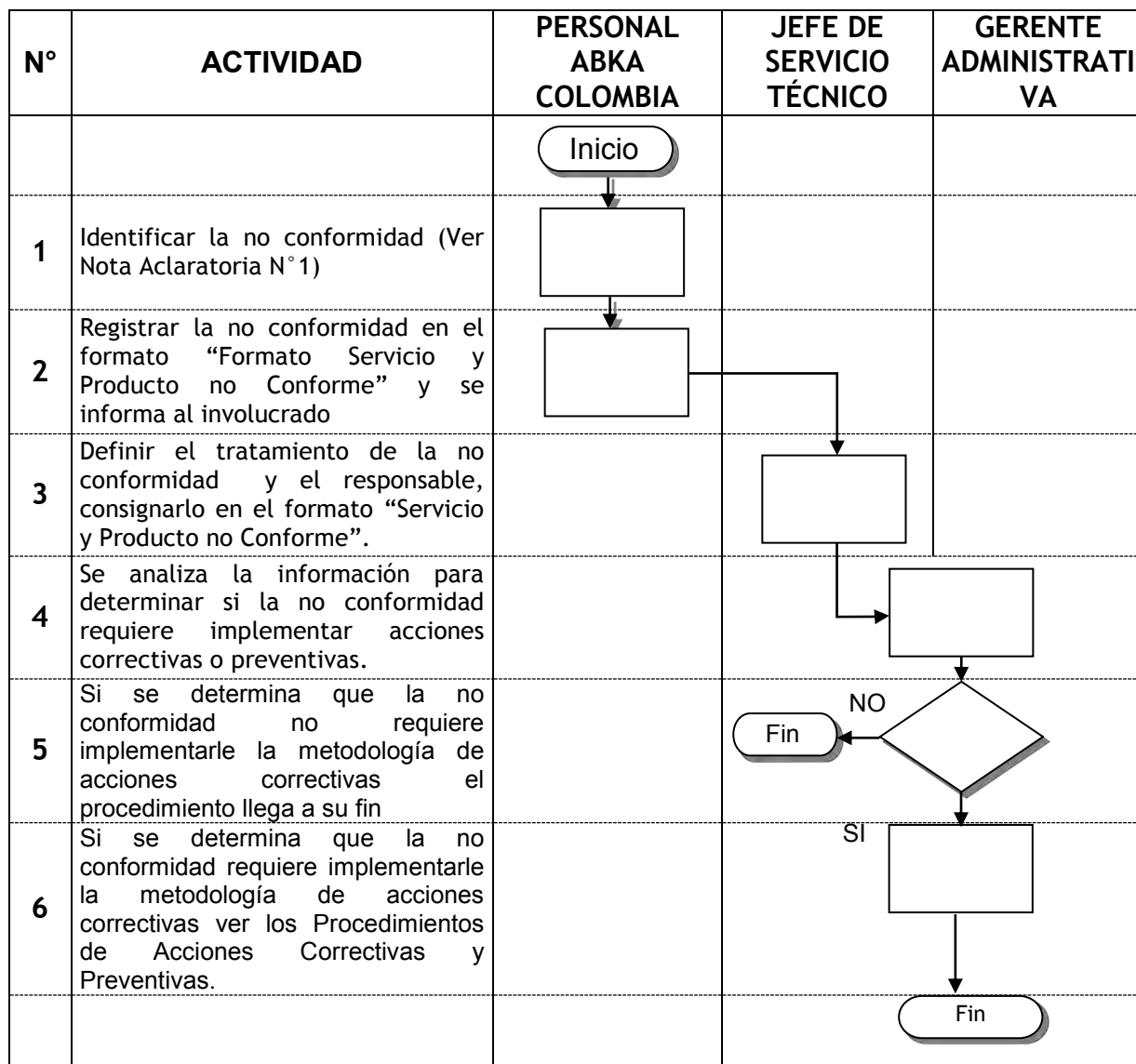
⁷⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 11.

4. CONTENIDO

4.1. Servicio

N°	ACTIVIDAD	PERSONAL ABKA COLOMBIA	JEFE DE SERVICIO TÉCNICO	GERENTE ADMINISTR ATIVA
		Inicio		
1	Identificar la no conformidad (Ver Nota Aclaratoria N° 1)			
2	Registrar la no conformidad en el formato “Formato Servicio y Producto no Conforme” y se informa al involucrado			
3	Definir el tratamiento de la no conformidad y el responsable, consignarlo en el formato “Servicio y Producto no Conforme”.			
4	Se analiza la información para determinar si la no conformidad requiere implementar acciones correctivas o preventivas.			
5	Si se determina que la no conformidad no requiere implementarle la metodología de acciones correctivas el procedimiento llega a su fin			
6	Si se determina que la no conformidad requiere implementarle la metodología de acciones correctivas ver los Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas.			
				Fin

4.2. Producto



5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 1

Nota aclaratoria N° 1: Cualquier persona de Abka Colombia S.A.S. puede identificar una no conformidad que incide en la prestación de un servicio o en la realización de un proceso

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Formato Servicio y Producto no Conforme

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Formato de Servicio y Producto no conforme diligenciado.

Formato Acciones Correctivas y Preventivas diligenciado.


Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos

8. ANEXOS

Formato Acciones Correctivas y Preventivas

Formato Servicio y Producto no Conforme

Anexo 13. Procedimiento Ventas

 Abka Colombia S.A.S	PROCEDIMIENTO VENTAS Versión 01
--	---

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para efectuar una buena gestión en el proceso de ventas y alquiler de equipos en la Empresa Abka Colombia S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el Área comercial desde que inicia desde la aceptación de la propuesta hasta la entrega del equipo al cliente.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

Factura⁷⁶: Es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

Despacho⁷⁷: Resolver o terminar algo, generalmente con diligencia y prontitud.

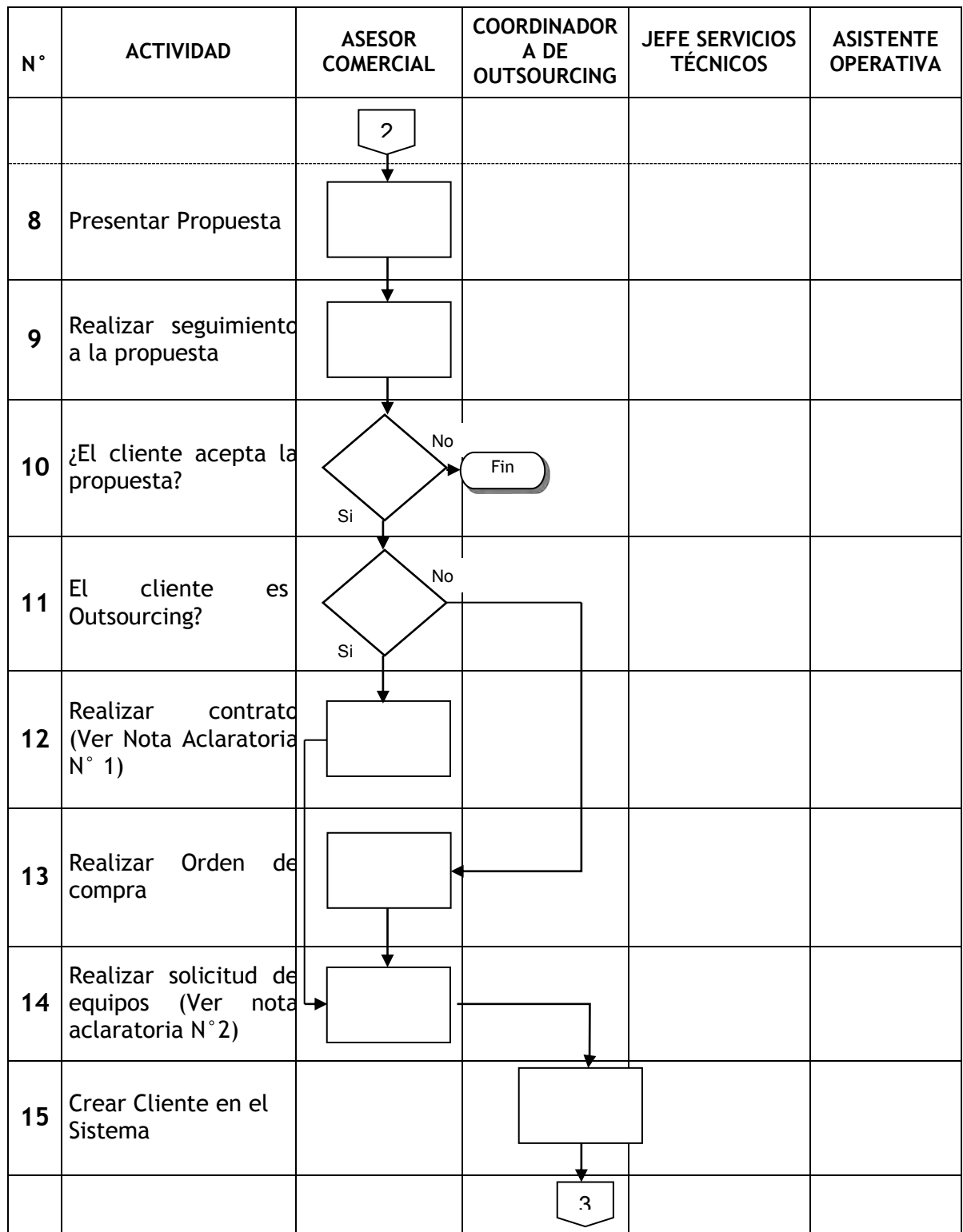
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

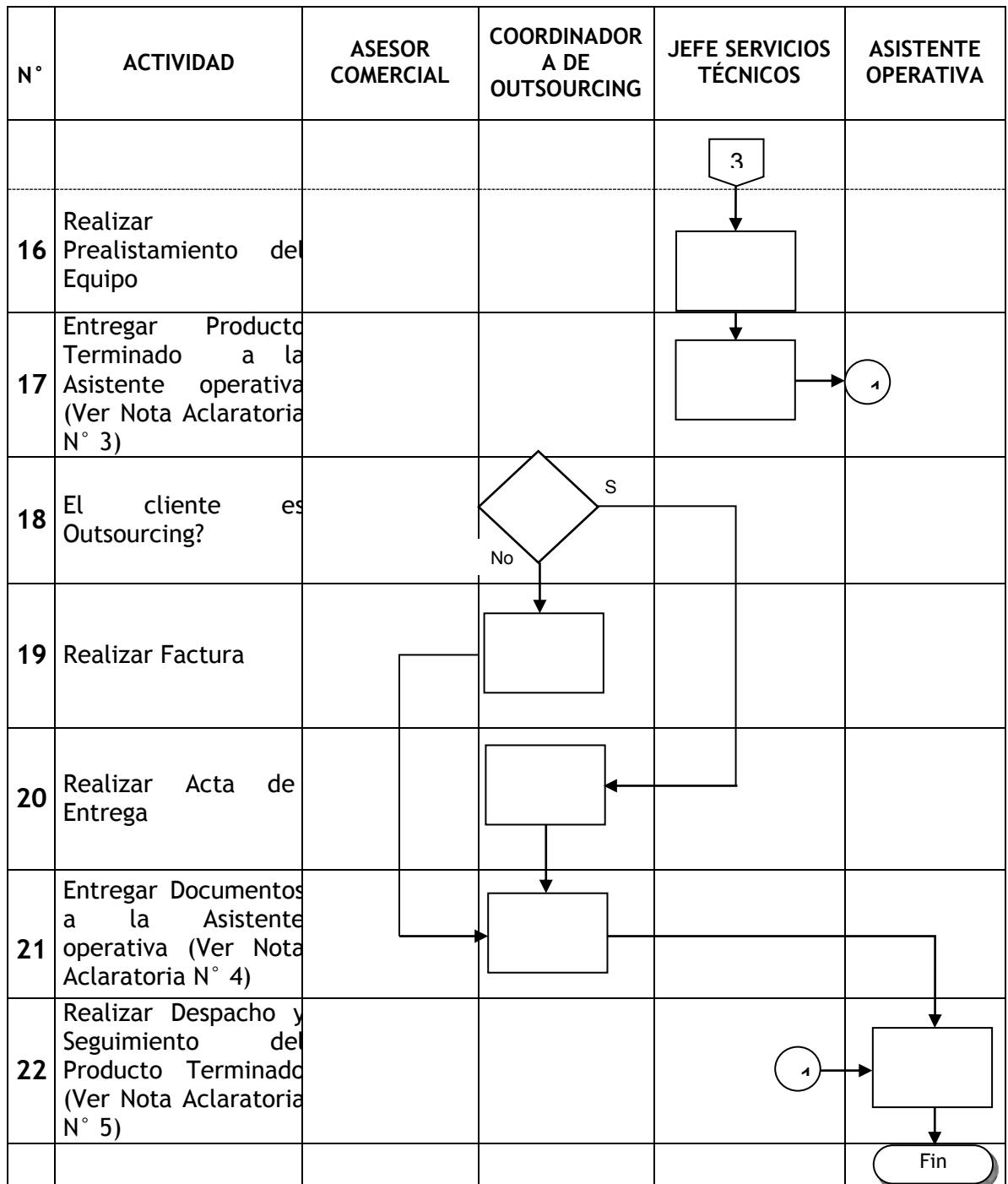
⁷⁶ Definición de factura [en línea]. Madrid: E-conomic, [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-factura>

⁷⁷ Definición de despachar [en línea]. [Consultado 04 de Diciembre, 2012]. Disponible en Internet: <http://www.buscapalabra.com/definiciones.html?palabra=despachar>

4. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	ASESOR COMERCIAL	COORDINADOR A DE OUTSOURCING	JEFE SERVICIOS TÉCNICOS	ASISTENTE OPERATIVA
		Inicio			
1	Realizar búsqueda de posibles clientes				
2	Realiza estudio de posibles ofertas				
3	Iniciar contacto telefónicamente para programar visita				
4	¿El cliente acepta la reunión?	<pre> graph TD D4{¿El cliente acepta la reunión?} -- Si --> A5[Realizar visita y presentación corporativa.] D4 -- No --> F4([Fin]) </pre>			
5	Realizar visita y presentación corporativa.				
6	¿El cliente presenta alguna necesidad?	<pre> graph TD D6{¿El cliente presenta alguna necesidad?} -- Si --> A7[Evaluar necesidad, tipo de servicio, volumen impresión y copiado, números de equipos a instalar, etc.] D6 -- No --> F6([Fin]) </pre>			
7	Evaluar necesidad, tipo de servicio, volumen impresión y copiado, números de equipos a instalar, etc.				
		2			





5. NOTAS ACLARATORIAS

ACTIVIDAD 12

Nota aclaratoria N° 1: Se le debe solicitar al cliente y entregar a la Coordinadora de Outsourcing los siguientes documentos: RUT, Cámara de Comercio, Fotocopia Cedula del Representante Legal.

ACTIVIDAD 14

Nota aclaratoria N° 2: La solicitud de equipos se realiza mediante el diligenciamiento del Formato de Orden de Prealistamiento el cual se le entrega a la Jefe de Servicios Técnicos, Coordinadora de Outsourcing y Jefe de Bodega.

ACTIVIDAD 17

Nota aclaratoria N° 3: Realizar entrega del equipo a la Asistente Operativa, diligenciando el Formato de Despacho de Producto terminado.

ACTIVIDAD 21

Nota aclaratoria N° 4: Si es cliente de Outsourcing entregar a la Asistente Operativa Acta de Entrega, Carta de Recomendación y Carta de Atención.
Si el cliente es venta, entregar factura.

ACTIVIDAD 22

Nota Aclaratoria N° 5: Al realizar seguimiento a la entrega del Equipo, la Asistente Operativa debe dejar constancia de dicho seguimiento por medio del diligenciamiento del Formato de Despacho de Producto Terminado.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

Propuesta
Orden de Compra
Contrato
Formato Orden de Prealistamiento
Factura
Acta de Entrega
Carta de Recomendación
Carta de Atención
Formato despacho de producto terminado

7. DOCUMENTOS A CONSULTAR

Propuesta diligenciado

Orden de Compra diligenciado
Contrato diligenciado
Formato Orden de Prealistamiento diligenciado
Factura diligenciado
Acta de Entrega diligenciado
Carta de Recomendación diligenciado
Carta de Atención diligenciado
Formato despacho de producto terminado diligenciado


8. ANEXOS

Formato Orden de Prealistamiento de Equipos
Formato Despacho de Producto terminado

Anexo 14. Formato Acta Entrega de Puesto de Trabajo

 <p>Abka Colombia S.A.S GESTION HUMANA</p>	FORMATO ENTREGA DE PUESTO DE TRABAJO VERSION 01	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th colspan="6">FECHA DE DILIGENCIAMIENTO</th> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">DIA</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;">MES</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;">AÑO</td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> </table>	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO						DIA		MES		AÑO			
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO																
DIA		MES		AÑO												
I. INSTRUCCIONES																
<p>Con el ánimo de formalizar la entrega del puesto de trabajo a causa de la Terminación del Contrato Laboral, Retiro Voluntario, Cambio de Cargo, vacaciones, le solicitamos diligenciar completamente el formato en compañía de su Jefe Inmediato. En ella debe relacionar los asuntos de su competencia y el estado de cada uno de ellos.</p> <p>Para los casos de Terminación de Contrato o Retiro Voluntario, el Trabajador debe hacer entrega al Departamento de Gestión Humana del presente formato, pues este será requisito indispensable para realizar el pago de las prestaciones sociales.</p>																
2. DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR																
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">NOMBRE: _____</td> <td style="width: 50%;">CARGO: _____</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____</td> <td>CARGO: _____</td> </tr> <tr> <td>AREA: _____</td> <td>SEDE: _____</td> </tr> </table>			NOMBRE: _____	CARGO: _____	NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____	CARGO: _____	AREA: _____	SEDE: _____								
NOMBRE: _____	CARGO: _____															
NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____	CARGO: _____															
AREA: _____	SEDE: _____															
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTREGA																
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1. Relacione la información que entrega derivada de su cargo y los expedientes que integran su archivo físico. </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 2. Relacione los asuntos pendientes de tramitar que sean de su directa competencia y responsabilidad, detallando el motivo de no realización. </td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>			1. Relacione la información que entrega derivada de su cargo y los expedientes que integran su archivo físico.	2. Relacione los asuntos pendientes de tramitar que sean de su directa competencia y responsabilidad, detallando el motivo de no realización.												
1. Relacione la información que entrega derivada de su cargo y los expedientes que integran su archivo físico.	2. Relacione los asuntos pendientes de tramitar que sean de su directa competencia y responsabilidad, detallando el motivo de no realización.															
3. Relacione y entregue las herramientas asignados para realizar sus funciones. <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">A. _____</td> <td style="width: 33%;">E. _____</td> <td style="width: 33%;">I. _____</td> </tr> <tr> <td>B. _____</td> <td>F. _____</td> <td>J. _____</td> </tr> <tr> <td>C. _____</td> <td>G. _____</td> <td>K. _____</td> </tr> <tr> <td>D. _____</td> <td>H. _____</td> <td>L. _____</td> </tr> </table>			A. _____	E. _____	I. _____	B. _____	F. _____	J. _____	C. _____	G. _____	K. _____	D. _____	H. _____	L. _____		
A. _____	E. _____	I. _____														
B. _____	F. _____	J. _____														
C. _____	G. _____	K. _____														
D. _____	H. _____	L. _____														
El presente formato se firma en dos (2) ejemplares, a los _____ días del mes de _____ del año 2.0____, por las personas que en ella intervinieron.		<table style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #f2f2f2; padding: 5px;">5. Entrega Carné:</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Si: _____</td> <td style="width: 50%;">No: _____</td> </tr> </table>	5. Entrega Carné:		Si: _____	No: _____										
5. Entrega Carné:																
Si: _____	No: _____															
_____ Trabajador	_____ Jefe Inmediato															

Anexo 15. Formato Acción Correctiva Preventiva

 <p>Abka Abka Colombia S.A.S</p>	FORMATO ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA Version 01
--	---

FECHA:		Correctiva ____ Preventiva ____
NO CONFORMIDAD:		
FUENTE:		
EQUIPO DE MEJORAMIENTO:		


DEFINICION DEL PROBLEMA O PROYECTO: (QUE, QUIEN, COMO, CUANDO, DONDE, CANTIDAD)
CORRECCION (SOLUCION INMEDIATA)
ANALISIS DE CAUSAS: (PORQUE SE PRESENTA EL PROBLEMA - CAUSA RAIZ)
(Mano de obra, Método, Maquinaria, Mantenimiento, Medios, Mediciones, Medio Ambiente)

PLAN DE ACCION			
ACCION	TIPO	RESPONSABLE	PLAZO

VERIFICACION:		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:
FECHA	OBSERVACIONES:	FIRMA RESPONSABLE

¿Las acciones fueron ejecutadas? SI ____ NO ____ PARCIALMENTE ____	FECHA DE CIERRE DEL PROYECTO _____
¿Las acciones fueron eficaces? Eliminó la causa del problema _____ El problema se solucionó parcialmente _____ El problema no se solucionó _____	OBSERVACIONES _____ _____ _____

Anexo 16. Formato Acta de Reunión

	FORMATO ACTA DE REUNION Versión 01
---	---

DEPENDENCIA:

FECHA:	HORA:	SITIO:	PRÓXIMA REUNION:
--------	-------	--------	------------------

INTEGRANTES	CARGO	QUORUM	FIRMA	ORDEN DEL DIA


CONVENCIONES: A: Asistió N: No asistió E: Se excuso R: Retiro I: Invitado

ÍTEM	TEMAS TRATADOS

TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO

Elaboro: _____

Anexo 17. Formato Análisis de Desempeño Laboral

				FORMATO ANALISIS DE DESEMPEÑO LABORAL Version 01													
FECHA				AREA													
DIA	MES	AÑO															
NOMBRE COLABORADOR						CARGO						PERIODO EVALUADO					
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO												
A CONTINUACIÓN ENCONTRARA UNA SERIE DE FACTORES Y UNA ESCALA DE CALIFICACIÓN. USTED DEBERA COLOCAR EN LA CASILLA RESPECTIVA EL VALOR DE LA CALIFICACIÓN DE UNO A CINCO (E:5 S:4 B:3 R:2 I:1) QUE CONSIDERE CORRESPONDA AL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR QUE DESARROLLA UNA ACTIVIDAD EN SU PROCESO.																	
FACTORES						E	S	B	R	I	OBSERVACIONES						
APRENDIZAJE DE LABORES:(10%) Capacidad para comprender cada una de las actividades asignadas y desarrollar las destrezas y competencias adecuadas para abordar sus responsabilidades y para lograr buen desempeño																	
INICIATIVA (20%) Capacidad para resolver problemas, presentar sugerencias y desenvolverse en situaciones complejas de su actividad individual y en el equipo.																	
RENDIMIENTO (20%) Cumplimiento de lo asignado y de los estándares de calidad en su actividad. Cumplimiento de objetivos. Acatamiento de normas																	
SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN. (10%) Cumplimiento de las normas de seguridad y conservación de los elementos proporcionados para el desarrollo de su actividad. Cuidado del medio ambiente.																	
ORDEN Y ASEO (10%) Cumplimiento de las normas de orden y aseo, tanto en el sitio de desarrollo de su actividad como en zonas comunes y en cuanto a su presentación personal.																	
COLABORACIÓN (10%) Actitud para cooperar y ayudar con los jefes y compañeros de trabajo, disposición para ofrecer sus servicios.																	
RELACIÓN CON EL LÍDER DE PROCESO (10%) Buena actitud frente a recomendaciones y respeto de los canales regulares de información.																	
COMPAÑERISMO (10%) Integración con los compañeros del área y con las demás personas de la empresa. Facilidad para trabajar en equipo.																	
TOTAL											PUNTAJE FINAL						
¿QUÉ OTRAS CARACTERÍSTICAS, POSITIVAS O NEGATIVAS, HA OBSERVADO USTED EN ESTA PERSONA?																	
COMENTARIOS ADICIONALES																	
FIRMA DEL COLABORADOR						FIRMA JEFE INMEDIATO						FIRMA GERENTE ADMINISTRATIVA					


Anexo 18. Formato de Autorización Afiliación a Seguridad Social

 <p>Abka Abka Colombia S.A.S GESTION HUMANA</p>	<p>FORMATO DE AUTORIZACION AFILIACION A SEGURIDAD SOCIAL</p> <p>Version 01</p>
<p>YO _____ Identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. _____, informo a la empresa ABKA COLOMBIA S.A.S. el nombre de las entidades de seguridad social para la respectiva afiliación.</p>	
CONCEPTO	ENTIDAD
E.P.S.	
FONDO DE PENSION	
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	
<p>Para constancia de lo anterior firmo la presente el día _____ del mes _____ de 2012.</p>	
<div style="border-top: 1px solid black; width: 30%; margin: 0 auto; margin-bottom: 5px;"></div> <p>FIRMA DEL TRABAJADOR</p>	

Anexo 19. Formato de Autorización de Descuento por Nomina

 Abka Abka Colombia S.A.S. GESTION HUMANA	FORMATO DE AUTORIZACION DESCUENTO POR NOMINA Versión 01		
INFORMACION DEL EMPLEADO			
NOMBRE Y APELLIDOS			
CEDULA DE CIUDADANIA			
CARGO			
AREA			
INFORMACION PARA DESCUENTO			
FECHA			
CONCEPTO			
VALOR			
NOTA ACLARATORIA			
NUMERO DE CUOTAS		VALOR QUINCENAL	
DESCUENTO A PARTIR DE:			
OBSERVACION:	En caso que el valor del prestamo no alcance a descontarse por cuotas en la quincena, autorizo descontar de mis prestaciones sociales.		
FIRMA DE AUTORIZACION			
CEDULA DE CIUDADANIA			
APROBADO POR:			

Anexo 20. Formato de Entrada de Equipos

	FORMATO DE ENTRADA DE EQUIPOS Versión 01
---	--

NUMERO CONSECUTIVO DEL EQUIPO

FECHA DE INVENTARIO

D	M	A
---	---	---

MODELO												
SERIAL												
NUMERO DE COPIAS												
NUMERO DE EQUIPO								CALIDAD COPIA	B	M		
TECNICO QUE REVISÓ												
MANIFIESTO DE ADUANA												
TAPAS	Completas								Incompletas			
Observaciones:												

FALLAS:

CODIGO:	S	C			

	Si	No
ADF		
DUPLEX		
MESA		
BANCO		
BYPASS		
FAX		
IMPRESIÓN		
ESCANER		
UNIDAD DE IMAGEN		
UNIDAD FUSORA		
TOLVA DE TONER		
CARTUCHO DE TONER		
DISCO DURO		
PANEL		
TOUCH PANEL		
BOTONES		

SE RETIRARON LAS SIGUIENTES UNIDADES Y DESTINO.

FIRMA AUTORIZANDO	

Observaciones

FIRMA DE QUIEN REALIZÓ EL INVENTARIO

Anexo 21. Formato de Mantenimiento de Equipos

	<p>FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVOS DE EQUIPOS</p> <p>Version 01</p>
---	---

Fecha de Mantenimiento:

Area:

--

Equipo/Estructura:

Descripción del mantenimiento realizado	

OBSERVACIONES	


Mantenimiento realizado por
Nombre y Firma

Vo.Bo. Coordinador proceso

Anexo 22. Formato de Servicio Técnico No Realizado

 Abka Abka Colombia S.A.S	FORMATO DE SERVICIO TECNICO NO REALIZADO Versión 01												
<h1>EN EL DÍA DE HOY</h1>													
<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>				LLEGAMOS A LA (S)	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>				Y NOS FUIMOS A LA (S)	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>			
<p>Vinimos a prestarle el servicio técnico a su equipo y desafortunadamente no se encontraban.</p> <p>Favor volver a solicitar la programación de su servicio técnico a nuestro pbx: 524 70 02</p> <p>O a los teléfonos: 665 98 88 - 665 98 83 - 664 90 09 - 664 83 83 - 485 43 44 - 485 43 45 - 485 43 46 - (318) 734 33 71</p> <p>¡Quedamos pendiente de la prestación de su servicio!</p> <p>www.abkacolombia.com</p> <p>PARA ABKA COLOMBIA S.A.S. EL SERVICIO ES FUNDAMENTAL</p>													

Anexo 23. Formato Encuesta de Satisfacción de clientes

	FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES VERSION 01
---	--

Fecha: DD / MM / AÑO		
Cliente:		
Dirección:	Teléfono:	Celular:
Nombre del encuestado:		Cargo:
E-mail:		

CONTENESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO EN LOS CASILLEROS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INDICADOS.

Vamos a calificar el servicio de 1 a 5, siendo 1 muybaja satisfacción y 5 una alta satisfacción.

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios prestados por Abka Colombia S.A.S.?

1	2	3	4	5
●	●	●	●	●

Comentarios:

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestros servicios y el personal en cuanto a:

1. Atención de quejas y reclamos.
2. Calidad del servicio.
3. Asesoramiento técnico.
4. Tiempo de respuesta.
5. Condiciones actuales de los equipos.
6. Actitud y disposición del personal.
7. Conocimiento del personal.


1	2	3	4	5
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●

3. ¿Tiene alguna recomendación para la mejora?

Observaciones:

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 24. Formato Entrega de Documentación

 Abka Colombia S.A.S GESTION HUMANA	FORMATO DE ENTREGA DOCUMENTACION Version 01		
La Oficina de Gestión Humana, hace entrega de la siguiente documentación:			
FECHA	NOMBRE	CONCEPTO	RECIBE


Anexo 25. Formato Entrega de Dotación de Uniformes

 Abka Abka Colombia S.A.S. GESTION HUMANA	FORMATO ENTREGA DE DOTACION DE UNIFORMES VERSION 01		
De acuerdo a lo estipulado en la Ley 11/84, Art .230 establece el deber de todo empleador de suministrar en forma gratuita una dotación, cuando tenga a su cargo uno o más trabajadores permanentes, cuya remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo más alto vigente.			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
AREA:			
FECHA DE INGRESO:			
DESCRIPCION	FECHA DE ENTREGA	QUIEN ENTREGA	RECIBE CONFORME
		GESTION HUMANA	
		GESTION HUMANA	
		GESTION HUMANA	
NOTA: Al recibir esta dotación, me comprometo a mantener en buen estado y hacer buen uso de ellos.			
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; width: 50%; margin: 0 auto;"/> FIRMA DEL TRABAJADOR			

Anexo 26. Formato Entrega de elementos de protección

 GESTION HUMANA	FORMATO ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCION VERSION 01			
<p>El Convenio número 155 de la Organización Internacional del Trabajo, del 22 de junio de 1981, establece en su Artículo 16.3 la obligación de los empleadores a suministrar a sus trabajadores ropas y equipos de protección apropiados, a fin de prevenir los riesgos de accidentes o de Efectos perjudiciales para su salud. Proporcionar a los trabajadores la capacitación y el Adiestramiento necesario para el uso, limpieza, mantenimiento, limitaciones y almacenamiento del equipo de protección personal.</p>				
NOMBRE DEL TRABAJADOR:				
CARGO:				
AREA:				
FECHA DE INGRESO:				
DESCRIPCION	FECHA DE ENTREGA	QUIEN ENTREGA	RECIBE CONFORME	
		GESTION HUMANA		
		GESTION HUMANA		
		GESTION HUMANA		
		GESTION HUMANA		
<p>NOTA: Al recibir los elementos de protección me comprometo hacer uso de ellos, para evitar riesgos, accidentes o para efectos perjudiciales para mi salud.</p>				
<div style="text-align: center;"> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> FIRMA DEL TRABAJADOR </div>				

Anexo 27. Formato Entrega de unidades

	FORMATO ENTREGA DE UNIDADES Versión 01
---	---

Teléfono: 5247002 - 4854344 Cel.: 3187343371
 Calle 38 Norte #3CN-116 Cali, Valle
info@abkacolombia.com, www.abkacolombia.com

			D	M	A
NOMBRE Y/O RAZÓN SOCIAL:				NIT. o C.C.	
DIRECCIÓN Y CIUDAD:			CONTACTO 1:		
TELÉFONO 1:	FAX:	CELULAR 1:	E-MAIL:		

Modelo Fotocopiadora	Serial	Número de copias
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	ESTADO DE LAS UNIDADES	BUENA	REGULAR	MALA
UNIDAD TYPE:				
UNIDAD TYPE:				

FALLA REPORTADA:
DIAGNOSTICO:
SOLUCIÓN:

CODIGO DEL ARTICULO	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
OBSERVACIONES:			VALOR BRUTO:	
			DESCUENTO:	
			SUB TOTAL:	
			IVA 16	
			TOTAL	


CLIENTE	TECNICO		
FIRMA Y SELLO		GERENCIA DE VENTAS	CARTERA

Anexo 28. Formato Información para despacho de equipos

 Abka Abka Colombia S.A.S	FORMATO INFORMACION PARA DESPACHO DE EQUIPOS Versión 01
---	---

Fecha	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">D</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">M</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">A</div>	N° Prealistamiento _____	
Cliente	_____				
Reemplazo:	<input type="checkbox"/>	Equipo Adicional	<input type="checkbox"/>	Cliente Nuevo <input type="checkbox"/>	
Información del Equipo					
N° Equipo:	_____		Modelo del Equipo:	_____	
Serial:	_____				
Contador Inicial	_____		Contador Mecanico	_____	
Funciones del Equipo					
ADF	<input type="checkbox"/>	MESA	<input type="checkbox"/>	SCANNER	<input type="checkbox"/>
DUPLEX	<input type="checkbox"/>	PRONTER	<input type="checkbox"/>	BYPASS	<input type="checkbox"/>
BANCO DE PAPEL	<input type="checkbox"/>	DOCUMENT SERVER	<input type="checkbox"/>	FAX	<input type="checkbox"/>
OTRO:	_____				
Vo Bo	_____		Firma Recibido	_____	

Anexo 29. Formato Orden de Prealistamiento de Equipos

			FORMATO DE ORDEN DE PRELISTAMIENTO DE EQUIPOS Version 01			
Fecha:			FECHA DE ENTREGA <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	PEDIDO Nº	VENTA <input type="checkbox"/>	OUTSOURCING <input type="checkbox"/>
D <input type="text"/>	M <input type="text"/>	A <input type="text"/>	NOMBRE Y/O RAZÓN SOCIAL:			NIT & CC:
DIRECCIÓN Y CIUDAD PARA FACTURACIÓN:				CONTACTO 1:		
DIRECCIÓN Y CIUDAD PARA DESPACHO:				CONTACTO 2:		
TELÉFONO 1:		FAX:	CELULAR:		CELULAR:	
TELÉFONO 2:		FAX:	E-MAIL:			
CONDICIONES DE PAGO:		CONTADO	CHEQUES	TARJETA DE CRÉDITO	PAGARES	OTROS
MODELO DEL EQUIPO:		SERIE:		CONTADOR:		NÚMERO ASIGNADO:
PERIFÉRICOS	FINISHER <input type="checkbox"/>	ADF <input type="checkbox"/>	DUPLEX <input type="checkbox"/>	CONECTIVIDAD <input type="checkbox"/>	EXPANSIÓN EXPANSIÓN & COVER <input type="checkbox"/>	FAX <input type="checkbox"/>
CASSETERAS ADICIONALES <input type="checkbox"/>		OTROS PERIFÉRICOS:				
REPUESTOS REQUERIDOS:						
CODIGO		CANTIDAD		DESCRIPCION		
NOTA: EL SIGUIENTE FORMATO SE DEBE ENTREGAR TOTALMENTE DILIGENCIADO Y CON COPIA A:						
1. GESTION DE LOGISTICA 2. GESTION DE SERVICIO TECNICO 3. GESTION ADMINISTRATIVA						
VENDEDOR	GERENCIA COMERCIAL	CARTERA	SERVICIO TECNICO	LOGISTICA	ADMINISTRATIVA	

Anexo 30. Formato para Despacho de Producto Terminado

	FORMATO PARA DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO Versión 01
---	--

Servicio Técnico

Fecha entrega

D	M	A
---	---	---

 N° de equipo _____

Contador Mecánico: _____ Serial _____

Modelo: _____

Destinatario
 Nombre Cliente: _____
 Contacto: _____ Ciudad: _____

Periféricos:		Documentos	
ADF	<input type="checkbox"/>	ESCANER	<input type="checkbox"/>
DUPLEX	<input type="checkbox"/>	UNIDAD DE IMAGEN	<input type="checkbox"/>
MESA	<input type="checkbox"/>	UNIDAD FUSORA	<input type="checkbox"/>
CASSETTERAS	<input type="checkbox"/>	TOLVA DE TONER	<input type="checkbox"/>
BYPASS	<input type="checkbox"/>	CARTUCHO DE TONER	<input type="checkbox"/>
FAX	<input type="checkbox"/>	DISCO DURO	<input type="checkbox"/>
IMPRESIÓN	<input type="checkbox"/>		
		Acta de entrega	<input type="checkbox"/>
		Recomendación	<input type="checkbox"/>
		Factura	<input type="checkbox"/>
		Garantía	<input type="checkbox"/>
		Atención	<input type="checkbox"/>
		Acta de retiro	<input type="checkbox"/>
		Otro:	

Reemplazo Equipo ☐ Sí _____ No _____

Vo Bo _____ Firma Recibido _____


Anexo 31. Formato Programa de Capacitación

	<p align="center">FORMATO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Versión-01</p>
---	--

PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE		FECHA: JULIO A DICIEMBRE DE 2011			
TEMA	OBJETIVO	FECHA	CARGO	INSTRUCTOR	DURACIÓN (Horas)

FIRMA GERENTE

Anexo 32. Formato Programación de Servicio Técnico

	<p>FORMATO PROGRAMACIÓN DE SERVICIO TECNICO Versión 01</p>
---	--


ANTECEDENTES					
REPORTE No.	NOM BREY/O RAZON SOCIAL				DIRECCION
	PERSONA QUE REPORTO EL SERVICIO				TELEFONO
					CELULAR
	OUTSOURCING	COBRABLE	GARANTIA	MODELO DEL EQUIPO	RESPUESTO / INSUMOS

ANTECEDENTES					
REPORTE No.	NOM BREY/O RAZON SOCIAL				DIRECCION
	PERSONA QUE REPORTO EL SERVICIO				TELEFONO
					CELULAR
	OUTSOURCING	COBRABLE	GARANTIA	MODELO DEL EQUIPO	RESPUESTO / INSUMOS

ANTECEDENTES					
REPORTE No.	NOM BREY/O RAZON SOCIAL				DIRECCION
	PERSONA QUE REPORTO EL SERVICIO				TELEFONO
					CELULAR
	OUTSOURCING	COBRABLE	GARANTIA	MODELO DEL EQUIPO	RESPUESTO / INSUMOS

ANTECEDENTES					
REPORTE No.	NOM BREY/O RAZON SOCIAL				DIRECCION
	PERSONA QUE REPORTO EL SERVICIO				TELEFONO
					CELULAR
	OUTSOURCING	COBRABLE	GARANTIA	MODELO DEL EQUIPO	RESPUESTO / INSUMOS

Anexo 33. Formato Relación de Servicios 7/24

 Abka Colombia S.A.S	FORMATO RELACION DE SERVICIOS 7/24 Versión 01
--	--


CLÍNICA FARALLONES

Técnico:

C.C. :

INICIO	ENTREGO	AUTORIZO	VALOR CANCELADO	PENDIENTE CANCELAR	FIRMA RECIBIDO

Anexo 34. Formato Relación Mensual de Compras

 Abka Colombia S.A.S	FORMATO RELACION MENSUAL DE COMPRAS Versión 01
--	---

Fecha _____

SUMINISTRO	CANTIDAD	DESCRIPCION

Anexo 35. Formato Servicio y Producto No Conforme

		FORMATO SERVICIO Y PRODUCTO NO CONFORME Versión 1			
FECHA	IDENTIFICACION DEL SERVICIO	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	ACCIÓN TOMADA	TECNICO RESPONSABLE	TRATAMIENTO AUTORIZADO POR

Anexo 36. Formato Solicitud de Permiso

	FORMATO SOLICITUD DE PERMISO Versión 01
---	--

DD /	MM /	AA /
------	------	------

APELLIDOS:	NOMBRES:		
NUMERO DE CEDULA:	DE:		
DEPENDENCIA:	CARGO		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">TELEFONO</td> <td style="width: 50%;">EXTENSION</td> </tr> </table>		TELEFONO	EXTENSION
TELEFONO	EXTENSION		

TIPO DE PERMISO		
<input type="checkbox"/> LICENCIA	<input type="checkbox"/> PERMISO	<input type="checkbox"/> TRABAJO FUERA DE PLANTA
<input type="checkbox"/> OTRO _____		


MOTIVO DEL PERMISO

DURACIÓN DEL PERMISO							
FECHA Y HORA DE INICIO DEL PERMISO				FECHA Y HORA DE FINALIZACIÓN DEL PERMISO			
HORA	DÍA	MES	AÑO	HORA	DÍA	MES	AÑO

FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA Y SELLO DEL JEFE INMEDIATO
-----------------------	----------------------------------

NOTA: No se tramitará ningún permiso, ni licencia si la información esta incompleta o faltan los soportes respectivos.

Anexo 37. Formato Solicitud de Personal

	FORMATO SOLICITUD DE PERSONAL Version 01
---	---

Area: <input style="width: 100%;" type="text"/>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #cccccc;">Fecha de la solicitud</th> </tr> <tr> <td style="width: 25%;">Día</td> <td style="width: 25%;">Mes</td> <td style="width: 25%;">Año</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	Fecha de la solicitud				Día	Mes	Año	
Fecha de la solicitud										
Día	Mes	Año								
Cargo: <input style="width: 100%;" type="text"/>		N° de cupos: <input style="width: 100%;" type="text"/>								


Causa de la vacante									
<input type="checkbox"/> Reemplazo <input type="checkbox"/> Renuncia <input type="checkbox"/> Maternidad <input type="checkbox"/> Vacaciones <input type="checkbox"/> Licencia <input type="checkbox"/> Nuevo cargo <input type="checkbox"/> Otro (Especifique) <input style="width: 100%;" type="text"/>	Reemplaza a: Observaciones: <div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 5px;"></div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #cccccc;">Fecha inicio de labores</th> </tr> <tr> <td style="width: 25%;">Día</td> <td style="width: 25%;">Mes</td> <td style="width: 25%;">Año</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	Fecha inicio de labores				Día	Mes	Año	
Fecha inicio de labores									
Día	Mes	Año							

Requisitos deseables para el cargo:
Edad: Minima <input style="width: 40px;" type="text"/> Maxima <input style="width: 40px;" type="text"/> Sexo: Masculino <input style="width: 40px;" type="text"/> Femenino <input style="width: 40px;" type="text"/> Nivel educativo: <input style="width: 100%;" type="text"/> Experiencia: <input style="width: 100%;" type="text"/> Competencias: <div style="border: 1px solid black; height: 50px; margin-top: 5px;"></div>

Solicitado por:		
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/> </td> <td style="width: 50%;"> Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/> </td> </tr> </table>	Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/>	

Requisicion Aprobada por:								
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/> </td> <td style="width: 50%;"> Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Día</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 50%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Día</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 50%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año			
Nombre: <input style="width: 90%;" type="text"/> Firma: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Cargo que ocupa: <input style="width: 90%;" type="text"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Día</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 50%;">Año</th> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año				
Día	Mes	Año						

Anexo 38. Formato Solicitud de Repuestos e Insumos

 Abka Colombia S.A.S	FORMATO SOLICITUD DE REPUESTO E INSUMOS Versión 01
--	---

Fecha _____

INSUMO Y/O REPUESTO	CODIGO	DESCRIPCION

Anexo 39. Formato Solicitud y/o Entrega de Insumos y/o Repuestos

					FORMATO SOLICITUD Y ENTREGA DE INSUMOS Y/O REPUESTOS Versión 01																
Fecha: D M A					N° Servicio: _____					INSUMOS SOLICITADOS		Entrega Si No		Devolución							
Cliente _____					N° equipo _____ Modelo _____					1		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Técnico _____					Observaciones:					2		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					3		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					4		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					5		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					6		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					7		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					8		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					9		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	
Observaciones:					Observaciones:					10		Si No		Si No N U		Nombre Técnico		Fecha D M A		Firma Rdo. Área de Bodega	


Firma y Fecha de Entrega _____

Jefe de Bodega

Firma y Fecha de Recibido _____

Jefe de Servicio Técnico

Anexo 40. Formato Único de Hoja de Vida

	FORMATO UNICO HOJA DE VIDA Versión 01
---	--

1 DATOS PERSONALES

PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO (O DE CASADA)		NOMBRES	
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN			SEXO	NACIONALIDAD	PAÍS
C.C. <input type="radio"/> C.E. <input type="radio"/> PAS <input type="radio"/> No. _____			F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	COL. <input type="radio"/> EXTRANJERO <input type="radio"/>	_____
LIBRETA MILITAR					
PRIMERA CLASE <input type="radio"/>		SEGUNDA CLASE <input type="radio"/>		NÚMERO	D.M. _____
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO			DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA		
FECHA PAÍS DÍA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>			PAÍS _____ DEPTO _____		
DEPTO _____			MUNICIPIO _____		
MUNICIPIO _____			TELÉFONO _____ EMAIL _____		

2 FORMACIÓN ACADÉMICA

EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA MARQUE CON UNA X EL ÚLTIMO GRADO APROBADO (LOS GRADOS DE 1o. A 6o. DE BACHILLERATO EQUIVALEN A LOS GRADOS 6o. A 11o. DE EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA)																																												
<table border="1"> <tr> <th colspan="11">EDUCACIÓN BÁSICA</th> </tr> <tr> <th colspan="5">PRIMARIA</th> <th colspan="4">SECUNDARIA</th> <th colspan="2">MEDIA</th> </tr> <tr> <td>1o.</td><td>2o.</td><td>3o.</td><td>4o.</td><td>5o.</td> <td>6o.</td><td>7o.</td><td>8o.</td><td>9o.</td><td>10</td><td>11</td> </tr> </table>											EDUCACIÓN BÁSICA											PRIMARIA					SECUNDARIA				MEDIA		1o.	2o.	3o.	4o.	5o.	6o.	7o.	8o.	9o.	10	11	TÍTULO OBTENIDO: FECHA DE GRADO MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>
EDUCACIÓN BÁSICA																																												
PRIMARIA					SECUNDARIA				MEDIA																																			
1o.	2o.	3o.	4o.	5o.	6o.	7o.	8o.	9o.	10	11																																		
EDUCACION SUPERIOR (PREGRADO Y POSTGRADO) DILIGENCIE ESTE PUNTO EN ESTRICTO ORDEN CRONOLÓGICO, EN MODALIDAD ACADÉMICA ESCRIBA: TC (TÉCNICA), TL (TECNOLÓGICA), TE (TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA), UN (UNIVERSITARIA), ES (ESPECIALIZACIÓN), MG (MAESTRÍA O MAGISTER), DOC (DOCTORADO O PHD), RELACIONE AL FRENTE EL NÚMERO DE LA TARJETA PROFESIONAL (SI ÉSTA HA SIDO PREVISTA EN UNA LEY).																																												
MODALIDAD ACADÉMICA	No. SEMESTRES APROBADOS	GRADUADO		NOMBRE DE LOS ESTUDIOS O TÍTULO OBTENIDO	TERMINACIÓN				No. DE TARJETA PROFESIONAL																																			
		SI	NO		MES	AÑO																																						

Anexo 40. (Continuación)

3 EXPERIENCIA LABORAL


RELACIONE SU EXPERIENCIA LABORAL O DE PRESTACION DE SERVICIOS EN ESTRUCTO ORDEN CRONOLÓGICO COMENZANDO POR EL ACTUAL.			
EMPLEO ACTUAL O CONTRATO VIGENTE			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	MIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA MES AÑO		FECHA DE RETIRO DÍA MES AÑO
CARGO O CONTRATO ACTUAL	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	MIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA MES AÑO		FECHA DE RETIRO DÍA MES AÑO
CARGO O CONTRATO	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	MIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA MES AÑO		FECHA DE RETIRO DÍA MES AÑO
CARGO O CONTRATO	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN

4 FIRMA

PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, CERTIFICO QUE LOS DATOS POR MI ANOTADOS EN EL PRESENTE FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA, SON VERACES, (ARTÍCULO 52 DE LA LEY 190/95).

FIRMA

Anexo 41. Formato Verificación de Referencias Laborales

 <p>Abka Abka Colombia S.A.S</p>	FORMATO VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES VERSION 01
--	--

FORMATO VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES

NOTA: Las referencias que debe suministrar el aspirante deben hacer relación a los (2) últimos empleos.

<i>Fecha:</i>
<i>Nombre del Candidato:</i>
<i>Documento de identidad:</i>
<i>Cargo al que aspira:</i>
<i>Nombre quien da la información:</i>
<i>Cargo:</i>
<i>Empresa:</i>
<i>Dirección:</i>
<i>Teléfonos:</i>

Cargo(s) Desempeñado (s) y Fechas: Cargos: De: A:	Principales Responsabilidades que tuvo durante la permanencia en la empresa:
Tipo de Contrato con el cual estuvo vinculado: <input type="checkbox"/> Prestación de Servicios <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> A Término Fijo <input type="checkbox"/> Empresa Temporal <input type="checkbox"/> Contrato Aprendizaje o Práctica	Fue ascendido o promovido durante su permanencia en la Empresa: Sí ____ No ____ Razones:
Descripción de las relaciones con Jefes y Superiores:	Descripción de las relaciones con los Compañeros:
Motivo del retiro: <input type="checkbox"/> Voluntario <input type="checkbox"/> Despido sin Justa Causa <input type="checkbox"/> Por finalización del contrato <input type="checkbox"/> Despido Justa Causa	¿ Tuvo personal?: Sí ____ No ____ Descripción de las relaciones que mantuvo con sus colaboradores:

Anexo 41. (Continuación)

Aspectos a calificar: a) Compromiso y lealtad con las personas. b) Responsabilidad. c) Calidad de su trabajo. d) Trabajo en equipo.	¿Volvería a contratar al candidato en su empresa?: Si ____ NO ____ ¿Por qué?
¿Recomienda al candidato para ser vinculado? Si ____ No ____	

Verificación de Referencia Laboral Satisfactoria Si ____ No ____

Verificado por:	Aprobado por: